ADM 202 (PE)

Grundlagen der Administration

Dauer
3 Tage

Kursformat
Klassenraum

Kurssprache
Deutsch

Kursmaterialien
Deutsch

Der umfassende, praxisorientierte Kurs ist ein Muss für Administratoren. Sie lernen wie Sie Ihr Salesforce-CRM einrichten, anpassen und warten. Neben Themen wie Datenmanagement, Sicherheitssteuerung und Berichtswesen werden vor allem die Basisfunktionen der Salesforce-CRM-Anwendungen behandelt.

Grundlagen der Administration vermittelt die notwendigen Kenntnisse, die zum CRM-Erfolg in Ihrem Unternehmen beitragen. Sie lernen bewährte Vorgehensweisen und Methoden kennen, um die Salesforce-Funktionalität optimal für Vertrieb, Support und Marketing einzurichten, zu konfigurieren und zu verwalten.

Für einen maximalen Nutzen, empfehlen wir den Kurs *vor* Ihrem Einstieg in salesforce.com zu besuchen. Allerdings ist die Teilnahme auch zu jedem weiteren Zeitpunkt und vor allem für neue Administratoren hilfreich.

Wer sollte an diesem Kurs teilnehmen?

Grundlagen der Administration richtet sich insbesondere an Systemadministratoren, die für die Einrichtung, Konfiguration und Wartung der Salesforce-Anwendung verantwortlich sind. Weiterhin zu empfehlen ist die Teilnahme von Power Usern, Vertriebsmitarbeitern, Marketingbenutzern und dem zuständigen IT-Personal.

Voraussetzungen

Ein solides Wissen über die grundlegenden Konzepte und Funktionen von Salesforce. Der Abschluss der folgenden Online-Kurse wird in der Schulung vorausgesetzt:

- ADM-100 – Salesforce Fundamentals (Salesforce Grundlagen)
- SFA-101 – Sales Representative Fundamentals (Grundlagen für Vertriebsmitarbeiter)

Vermitteltes Wissen

In diesem Kurs lernen Sie Folgendes:

- Anpassung Ihrer Anwendung, einschließlich Seitenlayouts, Felder und Registerkarten
- Erstellung einer sicheren Salesforce-Umgebung
- Import und Pflege bereinigter Daten
- Erstellung aussagekräftiger und wertvoller Berichte und Dashboards
- Nutzung der Sonderfunktionen von Salesforce Marketing, Salesforce Service und Support, Salesforce Konsole und Force.com AppExchange

Registrieren Sie sich online: Informieren Sie sich im Servicebereich unserer Website www.salesforce.com/education. Um mit einem Experten zu sprechen, senden Sie bitte eine E-Mail an training@emea.salesforce.com oder wenden Sie sich telefonisch unter +353 1 440 3345 an uns.

„The Salesforce CRM administrator training allowed me to fully utilize Salesforce CRM as a tool and was essential for moving our company to the next level.“

- Kimberly McCoskey
  Business Development Manager
  Spatial NetWorks, Inc.

Kursüberblick: ADM 202 Grundlagen der Administration

Identitätsbestätigung
- Aktivierung des Computers

Navigation
- Konfiguration der Administrations- & Benutzeroberfläche

Unternehmens-Administration
- Einstellung der Unternehmenssprache und des Unternehmensstandortes
- Währungseinstellung

Anpassung
- Erstellen von benutzerdefinierten Feldern
- Definition von abhängigen Auswahllisten
- Anpassung von Nachschlage- und Formelfeldern
- Anpassung des Seitenlayouts
- Anpassbare Standard-Themenlisten

Verwaltung und Sicherheitssteuerung
- Benutzerverwaltung und Erstellung neuer Benutzer
- Definition unternehmensweiter Standards
- Überblick zum Datenzugriff
- Erstellen einer Rollenhierarchie
- Vorstellen der Funktion Massenübertragen
- Vorstellen des Freigabemodells
- Manuelle Freigabe von Datensätzen
- Ordnerzugriff

Datenvalidierung
- Definition der Salesforce Datenvalidierung
- Erstellung von Validierungsregeln
- Informationen zu den Feldeigenschaften für eindeutige / doppelte Werte
- Durchführung eines Initialimports
- Aktualisierung mit dem Importsassistenten

Datenverwaltung
- Überblick zum Datenimport
- Import von Lösungen und Datensätzen für benutzerdefinierte Objekte mit dem Data Loader
- Massenlöschen von Datensätzen
- Veranlassung eines wöchentlichen Datenexports
- Überblick über die Speichernutzung

Berichtswesen
- Erstellen von benutzerdefinierten Berichten
- Erweiterte Filter
- Benutzdefinierte Berichtstypen
- Bedingte Hervorhebungen
- Benutzerdefinierte Zusammenfassungsformeln
- Dashboards

Marketing Administration
- Terminologie
- Konfiguration von Lead-Zuordnungsregeln
- Online-Leaderfassung und Automatische Antwortregeln

Service & Support Administration
- Eskalationsregeln
- Lösungskategorien und Lösungsvorschläge
- Einrichten des Selbstbedienungsportals
- Verwaltung von Selbstbedienungsportal-Nutzern

Salesforce Konsole
- Navigation der Konsole
- Erstellung einer Konsole

Erweiterungen von Salesforce
- Benutzerdefinierte Objekte
- Benutzerdefinierte Registerkarten
- Benutzerdefinierte Webregisterkarten
- Erstellung einer benutzerdefinierten Anwendung

Force.com AppExchange
- Informationen zur AppExchange
- Installation zusätzlicher Anwendungen
- Entfernen zusätzlicher Anwendungen

Registrieren Sie sich online: Informieren Sie sich im Servicebereich unserer Website www.salesforce.com/education. Um mit einem Experten zu sprechen, senden Sie bitte eine E-Mail an training@emea.salesforce.com oder wenden Sie sich telefonisch unter +353 1 440 3345 an uns.

salesforce.com Success. Not Software.

The Americas
The Landmark @ One Market
Suite 300
San Francisco, CA, 94105
United States

1-800-NO-SOFTWARE
www.salesforce.com

Latin America
+52-55-9171-1857

Japan
+81-3-5785-8301

Asia/ Pacific
+65-6302-5700

Europe, Middle East & Africa
+4121-6953700

Copyright ©2008, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com and the “no software” logo are registered trademarks of salesforce.com, inc., and salesforce.com owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners.