

Gastredner aus der Industrie & Wirtschaft in unseren Kursen !  
Aktuelle Einblicke in laufende Projekte und Prozesse !



*Salesforce Anwender / Administrator*

# Salesforce Anwender / Administrator mit Trailhead Badges Lernbegleitung

Maßnahme-Nr.: 365/0357/2020 - Modul 17

**Digitales Projekt-, Change- und Innovationsmanagement**

Träger-Nr.: 365 4698 • Kundennr.-Betrieb: A365B84425

**Weiterbilden. Neu anfangen. Durchstarten.**

# Beschreibung

Salesforce ist der Weltmarktführer für Customer Relationship Management Software und wird von Unternehmen jeder Größenordnung eingesetzt. Vor allem in kundenfokussierten Unternehmensbereichen, wie Vertrieb, vertriebsnahen Abteilungen und Marketing ist Salesforce als CRM im Einsatz, um datengestützte Entscheidungen zu treffen und eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden zu erhalten. In dieser Ausbildung lernst du die relevantesten Anwendungsbereiche, grundsätzliche Bedienung und Einstellungen kennen, um sicher in der Benutzung von Salesforce Sales Cloud zu werden. Du lernst, aussagekräftige Dashboards zu erstellen Vertriebsprozesse zu digitalisieren. Als professioneller Salesforce Admin wirst du nach dem Kurs die Bedienoberfläche von Salesforce anforderungsgerecht anpassen und Geschäftsprozesse automatisieren können. Damit trägst du zur Effizienzsteigerung und Digitalisierung in den Fachabteilungen bei und gibst den Salesforce Nutzern die richtigen Tools an die Hand, um ihre tägliche Arbeit zu erleichtern.

Du hast Fragen oder benötigst Informationen? Ruf uns einfach an, wir freuen uns von dir zu hören! Oder vereinbare ganz einfach ein Beratungsgespräch mit einem unserer Experten.

Weitere Informationen auf unserer Website: SPS oder direkt den QR-Code scannen



## Zertifikat

- Salesforce Badges
- Zertifikat von agil.bz

## Voraussetzungen - das bringst du mit

- *Die Salesforce Schulung stellt keine Voraussetzungen und richtet sich an Neugierige, die Interesse an Vertrieb, Marketing, IT Administration und Datenanalyse haben. Die Fortbildung richtet sich an Teilnehmer, die*
    - *gerne Kollegen bei ihrer Arbeit unterstützen,*
    - *Spaß an der Bedienung von Software haben,*
    - *ohne Programmierkenntnisse eine Software weiterentwickeln möchten,*
    - *das meiste aus einer Technologie bzw. einem Tool herausholen möchten,*
    - *Teil einer weltweiten Community werden möchten und*
    - *gerne an der Schnittstelle zwischen Fachabteilung und IT Administration agieren.*
- Die digitale Welt ist dir nicht fremd und du hast bereits Berufserfahrung an einem Büroarbeitsplatz sammeln können.*

## Unterricht bei agil.bz

- *An unseren Kursen kannst du bequem von zuhause aus teilnehmen. Weitere Informationen zu der benötigten Ausstattung findest du auf [www.agil.bz](http://www.agil.bz).*
- *Teilnehmerzahl: 4-20, in der Regel 15*

# Unser virtueller Standort - bundesweit zuhause mit agil.bz

Als Kursteilnehmer/in betrittst du bei agil.bz einen virtuellen Klassenraum.

Der Dozent unterrichtet live und in Echtzeit, so dass jederzeit Feedback und Fragen möglich sind. Die anderen Schulungsteilnehmer können sich dabei ebenfalls wie in einem üblichen Klassenzimmer sehen und miteinander sprechen. Damit sind unterschiedliche Unterrichtsformen möglich. Der Kursinhalt wird vom Dozenten vermittelt und im Anschluss das neue Wissen in Gruppenarbeiten vertieft. Dazu kann sich die Klasse in mehrere virtuelle Räume aufteilen, ihre Ergebnisse im Anschluss im Plenum präsentieren und gemeinsam mit der gesamten Klasse diskutieren. Natürlich stehen Funktionen, wie das Teilen des Bildschirms oder auch ein Gruppenchat zur Verfügung.

## Kursinhalte

### CRM & Salesforce

Definition/Herleitung von Marketing und CRM  
Warum ist CRM für Unternehmen wichtig  
Software as a Service  
Überblick CRM Anbieter  
Vorstellung & Geschichte Salesforce  
Trailhead Benutzerkonto anlegen  
Erste Schritte in Salesforce

### Kundendaten pflegen

Salesforce Objektmodell  
Datensätze erstellen, editieren, löschen  
Accounts & Kontakte  
Dateien hochladen  
Listenansichten Teil 1  
Felder anlegen  
Seitenlayout Teil 1

### Vertriebsprozess

Aufbaumodell Vertriebsabteilung  
Sales Funnel  
Lead Management  
Anpassung Lead Prozess  
Lead Konvertierung  
Vertriebssteuerung mit Opportunities  
Opportunity und Vertriebsprozess anpassen

### Kundenbezogene Aktivitäten

Aufgaben  
Kalender und Kundenmeetings  
Warum ist Servicequalität wichtig?  
Kundenvorgänge  
Vorgangsmanagement  
Kunden E-Mails  
Service Konsole

### Zusammenarbeit

Einführung Chatter  
Chatter Gruppen  
Chatter Feed  
Account Teams  
Opportunity Teams

### Daten

Was sind Daten?  
Warum ist Datenqualität im CRM wichtig?  
Data Driven Decision Making

### Berichte und Dashboards

Grenzen von Listenansichten  
Berichte erstellen  
Grafische Diagramme erstellen  
Dashboards erstellen  
Bereitstellung von Berichten und Dashboards

### Datenqualität sicherstellen

Pflichtfelder  
Validierungsregeln  
Daten Upload

### Benutzerdefinierte Objekte

Grenzen der Salesforce Standardobjekte  
Erstellung von eigenen Objekten  
Datensatztypen  
Beziehungen zwischen Objekten herstellen  
Schema Builder

### Daten Sicherheit

Benutzer anlegen, deaktivieren und verwalten  
Berechtigungskonzept  
Rollenhierarchie aufbauen  
Profile verwalten

### User Experience, Prozessautomatisierung, Admin Themen

Benutzer Akzeptanz erhöhen  
Effizientere Prozesse durch Digitalisierung

### Benutzeroberfläche anpassen

Seiten Layout Teil 2  
Anpassung Startseite  
Listenansichten Teil 2

### App erstellen

Benutzerdefinierte App erstellen  
Rollout der App

### Automatisierungswerkzeuge

Process Builder  
E-Mail Templates anlegen  
Flow Builder  
Workflow (Legacy)

### Sonstige Admin Themen

User Management  
Sandbox & Change Sets  
Salesforce Trust

### Teilnehmer Themen

Besprechung Praktische Anwendung  
Einzelstudium im E-Learning

### Prüfung & Karriere

Prüfungsablauf  
Bewertung

### Abschlussprüfung

Praktische Abschlussaufgabe  
Ergebnis Präsentationen

### Berufsbilder &

### Weiterbildungsmöglichkeiten

Vortrag  
Analyse & Bewertung

### Zusammenfassung, Feedback & Abschluss

# Finanzielle Unterstützung

Der Kurs kann bis zu 100% von deiner Agentur für Arbeit oder von deinem Jobcenter per Bildungsgutschein übernommen werden.

Du hast dich entschieden, willst dich weiterbilden, neu anfangen, durchstarten? Nutze deinen Anspruch auf einen Bildungsgutschein, um dich damit auf deinen Traumjob vorzubereiten und weiterzubilden. Du kannst den Bildungsgutschein für drei Kurse einsetzen. Gegenüber einem einzelnen Kurs wirst du mit Bestehen deiner individuellen Kurskombination zum Experten in deinem Fachgebiet und deshalb sehr attraktiv für deinen künftigen Arbeitgeber.

Dein/e Berater\*in deiner Agentur wird dich dabei unterstützen, den Bildungsgutschein entsprechend vorzubereiten. Melde dich bei uns, wenn du Fragen hast.



Unser Qualitätsmanagement für deinen Erfolg: durch die freiwillige Zertifizierung nach DIN ISO 9001 bestätigen wir, dass wir uns an definierte Normen und QM Standards halten. Mit der AZAV-Zertifizierung hat die Bundesagentur für Arbeit unsere Träger- und Maßnahmenzertifizierung bestätigt.


*Ausbildung auf höchstem Niveau.*

## Kontakt & agil.bz Community


### Unsere Standorte



#### • Köln

 +49 (0)221 / 96 88 12 88

 info@agil.bz

 agil.bz Agiles Bildungszentrum GmbH & Co.KG  
Zollstockgürtel 61  
50969 Köln