

Mis à jour le 24/11/2025

S'inscrire

Formation Salesforce Certified Platform Administrator

ALL-IN-ONE : EXAMEN INCLUS AU TARIF

5 jours (35 heures)

Présentation

Notre formation Salesforce Certified Platform Administrator et accélérez ventes, service et marketing. À partir de cas réels, transformez des besoins métiers en configurations fiables, sécurisées et mesurables.

La formation vise la mise en place d'une org prête à l'emploi: objets, champs, sécurité, automatisations et reporting. Vous apprendrez les bonnes pratiques de gouvernance, qualité de données et maintenance quotidienne.

L'approche est résolument pratique: démos guidées, ateliers pas-à-pas et exercices en sandbox/Playground. Livrables: org configurée, modèles de rapports, flows réutilisables, checklist sécurité et guide d'exploitation.

Objectifs

- Recueillir et formaliser les besoins.
- Modéliser objets, champs et relations.
- Sécuriser via profils et partages.
- Automatiser avec Flow Builder.
- Construire rapports et tableaux de bord.

Public visé

- Administrateurs Salesforce débutants.
- Responsables Sales/Service/Marketing.
- Chefs de projet ou PMO IT.

- Consultants CRM juniors.

Pré-requis

- Notions de CRM et processus.
- Bases de données relationnelles.
- Aisance avec Excel/CSV.
- Lecture d'anglais technique.
- Expérience opérationnelle souhaitée.

Pré-requis techniques

- Ordinateur portable 8 Go RAM.
- Windows, macOS ou Linux.
- Navigateur Chrome, Edge ou Firefox.
- Accès Internet stable.
- Accès à un Playground Salesforce.

Programme de formation Salesforce Administrator

[Jour 1 - Matin]

Découverte de Salesforce et configuration d'org

- Comprendre éditions, licences et structure d'une org
- Paramétrer la société : langue, fuseaux, fiscalité, devises
- Organiser applications, onglets et navigation Lightning
- Créer des utilisateurs, définir mots de passe et politiques
- Configurer paramètres globaux (horaires, jours fériés, e-mail)
- Atelier pratique : Initialiser une org et créer 3 utilisateurs avec paramètres adaptés.

[Jour 1 - Après-midi]

Modéliser le data model Salesforce

- Distinguer objets standards vs personnalisés et conventions de nommage
- Créer des champs (types, aides, dépendances) et gérer la FLS
- Mettre en place relations Lookup, Master-Detail et objets de jonction
- Utiliser roll-up summaries, formules et règles de suppression
- Visualiser le schéma avec Schema Builder et impacts
- Atelier pratique : Construire le modèle "Ventes" (objets, relations, formules de marge).

[Jour 2 - Matin]

Sécurité et contrôle d'accès

- Configurer profils, jeux d'autorisations et Permission Set Groups
- Définir le modèle de partage (OWD) et hiérarchie des rôles
- Mettre en place règles de partage, partage manuel et basés sur critères
- Structurer équipes de comptes/opportunités, files d'attente et territoires
- Appliquer bonnes pratiques de moindre privilège et audit
- Atelier pratique : Sécuriser l'accès entre équipe Ventes et Support avec OWD et partages.

[Jour 2 - Après-midi]

Personnalisation de l'interface Lightning

- Concevoir Page Layouts, Compact Layouts et Record Types
- Assembler des Lightning Record Pages avec App Builder
- Configurer visibilité conditionnelle des composants et actions
- Optimiser la navigation (apps, onglets, favoris, utilitaires)
- Préparer l'expérience mobile (actions rapides, formulaires)
- Atelier pratique : Créer une page Opportunité orientée vendeur avec composants dynamiques.

[Jour 3 - Matin]

Automatiser avec Flow Builder

- Choisir le bon type de Flow (record-triggered, scheduled, screen)
- Modéliser variables, collections, sous-flux et patterns réutilisables
- Gérer exceptions, fautes et transactions; debug et test
- Limiter DML/SOQL, gouvernance et performances des flows
- Migrer depuis Workflow/Process Builder (Migrate to Flow)
- Atelier pratique : Créer un flow d'enrichissement auto des Opportunités.

[Jour 3 - Après-midi]

Routage et processus Sales/Service

- Mettre en place règles d'assignation Leads et Cases
- Configurer réponses automatiques et règles d'escalade
- Gérer files d'attente, équipes et présence
- Concevoir processus d'approbation multi-niveaux
- Standardiser communications avec modèles d'e-mail
- Atelier pratique : Implémenter Lead-to-Opportunity avec attribution et approbation de remise.

[Jour 4 - Matin]

Import, nettoyage et gouvernance des données

- Choisir Data Import Wizard vs Data Loader selon le cas
- Préparer fichiers, mapping, upsert et gestion des IDs
- Sécuriser qualité avec règles de validation et picklists
- Lutter contre les doublons (Matching Rules, Duplicate Rules)
- Planifier export/sauvegarde et stratégies de restauration
- Atelier pratique : Importer des Leads, dédoubler et corriger erreurs de validation.

[Jour 4 - Après-midi]

Rapports et tableaux de bord

- Maîtriser types de rapports : tabulaire, résumé, matriciel, joint
- Utiliser filtres croisés, buckets, formules de ligne
- Construire regroupements, récapitulatifs et graphiques pertinents
- Créer des dashboards dynamiques, abonnements et planifications
- Assurer la sécurité des données dans les rapports
- Atelier pratique : Concevoir un tableau de bord Ventes pilotant pipeline et prévisions.

[Jour 5 - Matin]

Environnements, tests et déploiements

- Utiliser Sandboxes (Developer, Partial, Full) et rafraîchissements
- Préparer jeux de données de test et anonymisation
- Comparer Change Sets et DevOps Center (pipelines, validations)
- Gérer métadonnées, packages et dépendances
- Planifier releases et gérer notes de version Salesforce
- Atelier pratique : Déployer un Flow et des layouts de la sandbox vers la production.

[Jour 5 - Après-midi]

Administration au quotidien et adoption

- Évaluer et installer des apps AppExchange en sécurité
- Surveiller avec Login History, Setup Audit Trail et notifications
- Renforcer la posture (Health Check, politiques de session/mots de passe)
- Soutenir l'adoption : In-App Guidance, checklists, feedback
- Organiser maintenance, documentation et tableau de bord d'exploitation

- Atelier pratique : Mettre en place un plan d'exploitation et d'adoption trimestriel.

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.