

Mis à jour le 26/11/2025

S'inscrire

Formation Salesforce Certified Business Analyst

ALL-IN-ONE : EXAMEN INCLUS AU TARIF

5 jours (35 heures)

Présentation

La formation Salesforce Business Analyst vous aide à transformer des besoins métiers en résultats mesurables et à sécuriser vos déploiements CRM. Vous apprendrez à cadrer les processus ventes/service, accélérer la mise en œuvre et réduire les retours arrière grâce à des spécifications testables. Exemples: lead-to-cash dans Sales Cloud, gestion des cas Service Cloud et automatisations clés (Flow, règles de validation).

À l'issue de notre formation, vous pourrez rendre le BA autonome pour aligner processus, données et gouvernance autour de Sales Cloud/Service Cloud.

L'approche est résolument pratique: ateliers de découverte, co-conception avec les métiers, et démos guidées dans un org Developer. Chaque module combine bonnes pratiques, checklists et retours d'expérience terrain.

Objectifs

- Conduire la découverte et l'analyse métier
- Appliquer les bonnes pratiques Salesforce dans un contexte métier
- Analyser, structurer et simplifier la complexité
- Contribuer au design de solutions Salesforce pertinentes

Public visé

- Business Analysts et Product Owners CRM
- Consultants fonctionnels Salesforce
- Chefs de projet et responsables métiers Vente/Service

Pré-requis

- Connaissances de base en CRM et cycle lead-to-cash/support.
- Notions d'Agile/Scrum et gestion de backlog.
- Aisance en modélisation de processus (BPMN simple).
- Notions de qualité et gouvernance des données.

Pré-requis techniques

- Ordinateur avec 8 Go de RAM minimum (16 Go recommandé).
- Windows, macOS ou Linux avec navigateur moderne (Chrome/Edge).
- Accès Internet stable et environnement calme pour les ateliers.
- Compte Salesforce Developer ou Sandbox (fourni si nécessaire).
- Tableur et outil de modélisation/diagrammes (ex. mindmap, BPMN, ERD).

Programme de formation Salesforce Business Analyst

[Jour 1 - Matin]

Rôle du Business Analyst Salesforce et fondamentaux CRM

- Positionnement du BA et interactions avec PO, Admins et Dévs
- Panorama Salesforce : éditions, Sales Cloud/Service Cloud, licences
- Principes CRM : objets, comptes, contacts, activités, opportunités
- Cadre projet : cycles Agile/Scrum vs Waterfall, artefacts et rituels
- Atelier pratique : cadrer une mission BA et rédiger une charte de projet

[Jour 1 - Après-midi]

Recueil des besoins et cartographie des processus

- Techniques d'elicitation : interviews, ateliers, observation, sondages
- Modéliser un processus avec BPMN/UPN simple et niveaux
- Personas et customer journeys pour qualifier les attentes
- Transformer les irritants en objectifs et indicateurs mesurables
- Atelier pratique : animer un mini-atelier et produire un diagramme cible

[Jour 2 - Matin]

Modélisation des données et sécurité Salesforce

- Objets standard vs personnalisés ; champs, types, règles de nommage

- Relations : Lookup, Master-Detail, objet de jonction et impacts
- Qualité de données : règles de validation, picklists, gestion des doublons
- Sécurité : Profils, Permission Sets, rôles et règles de partage
- Atelier pratique : concevoir un schéma d'objets avec contraintes d'accès

[Jour 2 - Après-midi]

Exigences, user stories et priorisation

- Rédiger des user stories INVEST avec critères Given/When/Then
- Découper : epics, features, stories ; estimation et dépendances
- Prioriser : MoSCoW, valeur vs effort, risques, WSJF simplifié
- Gérer le backlog : grooming, DoR/DoD, traçabilité besoins ? solutions
- Atelier pratique : écrire et prioriser 10 stories d'un cas client

[Jour 3 - Matin]

Automatisation no-code avec Flow et processus

- Choisir : Flow vs Apex ; bonnes pratiques et limites
- Flows déclenchés : before/after save, planifiés ; gestion des erreurs et debug
- Flows écran : saisie guidée, logique conditionnelle, collections
- Processus d'approbation et règles d'affectation (remplacement des Workflows)
- Atelier pratique : implémenter un record-triggered Flow de mise à jour

[Jour 3 - Après-midi]

Reporting, métriques et tableaux de bord

- Types de rapports, filtres, regroupements et formules de ligne
- Tableaux de bord : composants, drill-down, segmentation
- Abonnements, snapshots, partage et visibilité des rapports
- Définir des KPIs orientés valeur et data storytelling
- Atelier pratique : construire un dashboard pour piloter le pipeline

[Jour 4 - Matin]

Expérience utilisateur et prototypage Lightning

- Page Layouts, Dynamic Forms et visibilité conditionnelle

- Lightning App Builder : pages d'app, d'enregistrement, d'accueil
- Guidance : Path, aide contextuelle, In-App Guidance
- Principes UX : cohérence, lisibilité, accessibilité et mobile
- Atelier pratique : prototyper une page Opportunité orientée efficacité

[Jour 4 - Après-midi]

Tests, UAT et gestion des défauts

- Stratégie de tests : fonctionnels, bout-en-bout, non-régression
- Cas de test traçables aux stories ; critères d'acceptation vérifiables
- Planifier et conduire l'UAT ; collecte de retours et preuves
- Triage de bugs : sévérité, priorité, cycles de correction
- Atelier pratique : préparer un plan UAT et exécuter 5 cas

[Jour 5 - Matin]

Conduite du changement et adoption

- Cartographier parties prenantes et impacts ; stratégie d'adoption
- Plan de communication et formation ; supports et sessions
- Leviers d'adoption : in-app prompts, checklists, exigences de champs
- Mesurer l'usage : rapports d'adoption, feedbacks, NPS interne
- Atelier pratique : élaborer un plan de conduite du changement

[Jour 5 - Après-midi]

Gouvernance, ALM et mise en production

- Environnements : Sandboxes, Dev/QA/UAT/Prod ; jeux de données
- Gestion des versions : Change Sets vs DevOps Center (principes)
- Checklist de déploiement : prérequis, garde-fous, roll-back
- Support post go-live : hypercare, backlog de stabilisation
- Atelier pratique : simuler un go-live et un plan de retour arrière

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.