

Mis à jour le 02/03/2026

S'inscrire

Formation Salesforce CRM Analytics

2 jours (14 heures)

Présentation

Salesforce CRM Analytics (ex Tableau CRM) permet de transformer vos données Salesforce et externes en tableaux de bord interactifs, fiables et actionnables. Vous apprendrez à construire des analyses orientées pilotage commercial, service et prévisions, avec une gouvernance adaptée.

Cette formation vise à maîtriser la chaîne complète : connexion des sources, préparation des jeux de données, modélisation, création de dashboards et diffusion sécurisée aux utilisateurs. L'accent est mis sur les bonnes pratiques de performance, de qualité de données et de lecture métier.

L'approche est résolument pratique : ateliers guidés, démos, exercices sur des cas réels (pipeline, activité, conversion). Vous repartez avec des datasets documentés, un modèle analytique réutilisable, des dashboards prêts à l'emploi et une checklist de déploiement.

Comme toutes nos formations, celle-ci vous présentera **la dernière version stable** de la technologie et ses nouveautés.

Objectifs

- Connecter et ingérer des données Salesforce et externes.
- Préparer, nettoyer et enrichir des datasets.
- Modéliser des relations et métriques analytiques.
- Concevoir des dashboards interactifs et pertinents.
- Gérer sécurité, partage et performance des analyses.

Public visé

- Administrateurs et consultants Salesforce
- Analystes BI / data analysts
- Chefs de projet CRM / data
- Responsables reporting commerciaux

Pré-requis

- Connaissance de base de Salesforce (objets, champs, rapports)
- Notions de modélisation de données (tables, clés, agrégations)
- Compréhension des KPI (pipeline, taux de conversion, SLA)
- Notions de sécurité Salesforce (profils, rôles, partages)

Pré-requis techniques

- PC/Mac avec 8 Go RAM minimum (16 Go recommandé)
- Windows 10/11, macOS ou Linux, navigateur Chrome/Edge à jour
- Accès à une org Salesforce avec CRM Analytics activé
- Outil tableur (Excel/Sheets) et fichiers CSV pour les ateliers

Programme de notre formation Salesforce CRM Analytics

[Jour 1 - Matin]

Prise en main de CRM Analytics et fondamentaux de la donnée Salesforce

- Positionnement : CRM Analytics vs rapports/tableaux de bord Salesforce, cas d'usage (Sales, Service, Marketing)
- Navigation et composants : Apps, Datasets, Dashboards, Lenses, Recipes
- Modèle de données Salesforce : objets, relations, champs, sécurité (profils, rôles, partages)
- Principes de gouvernance : qualité de données, nomenclature, environnements (sandbox/production)
- Atelier pratique : Explorer une app CRM Analytics, ouvrir une Lens et analyser un dataset existant.

[Jour 1 - Après-midi]

Ingestion et préparation des données : Dataflows, Recipes et Data Manager

- Configurer une connexion Salesforce et sélectionner les objets/champs à synchroniser
- Comprendre les datasets : schéma, types de champs, indexation, rafraîchissement
- Préparer les données avec Recipes : filtres, formules, jointures, agrégations
- Bonnes pratiques de performance : réduction de volumétrie, champs calculés, planification des refresh
- Atelier pratique : Construire une Recipe pour créer un dataset "Pipeline & Activités" prêt pour l'analyse.

[Jour 2 - Matin]

Analyse et dataviz : Lenses, Dashboards et interactions

- Créer des Lenses : mesures/dimensions, filtres, comparaisons, tri et groupements
- Choisir la bonne visualisation : KPI, barres, lignes, heatmap, tableaux, distributions
- Construire un dashboard : pages, widgets, filtres globaux, actions et navigation
- Interactivité : bindings, sélections croisées, paramètres et drill-down
- Atelier pratique : Réaliser un dashboard “Suivi commercial” avec filtres (période, équipe) et drill sur opportunités.

[Jour 2 - Après-midi]

Sécurité, partage et industrialisation des analyses

- Modèle de sécurité CRM Analytics : héritage Salesforce, partage d’apps/dashboards/datasets
- Row-Level Security : principes, règles d’accès par utilisateur/équipe, validation des résultats
- Planification et supervision : refresh, dépendances, gestion des erreurs et alertes
- Cycle de vie : packaging, déploiement sandbox ? production, documentation et standards
- Atelier pratique : Mettre en place une RLS par équipe commerciale et publier un dashboard avec droits contrôlés.

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.