



SYLLABUS

PROGRAMA

# **SALESFORCE ADMINISTRATOR**

# Salesforce Administrator

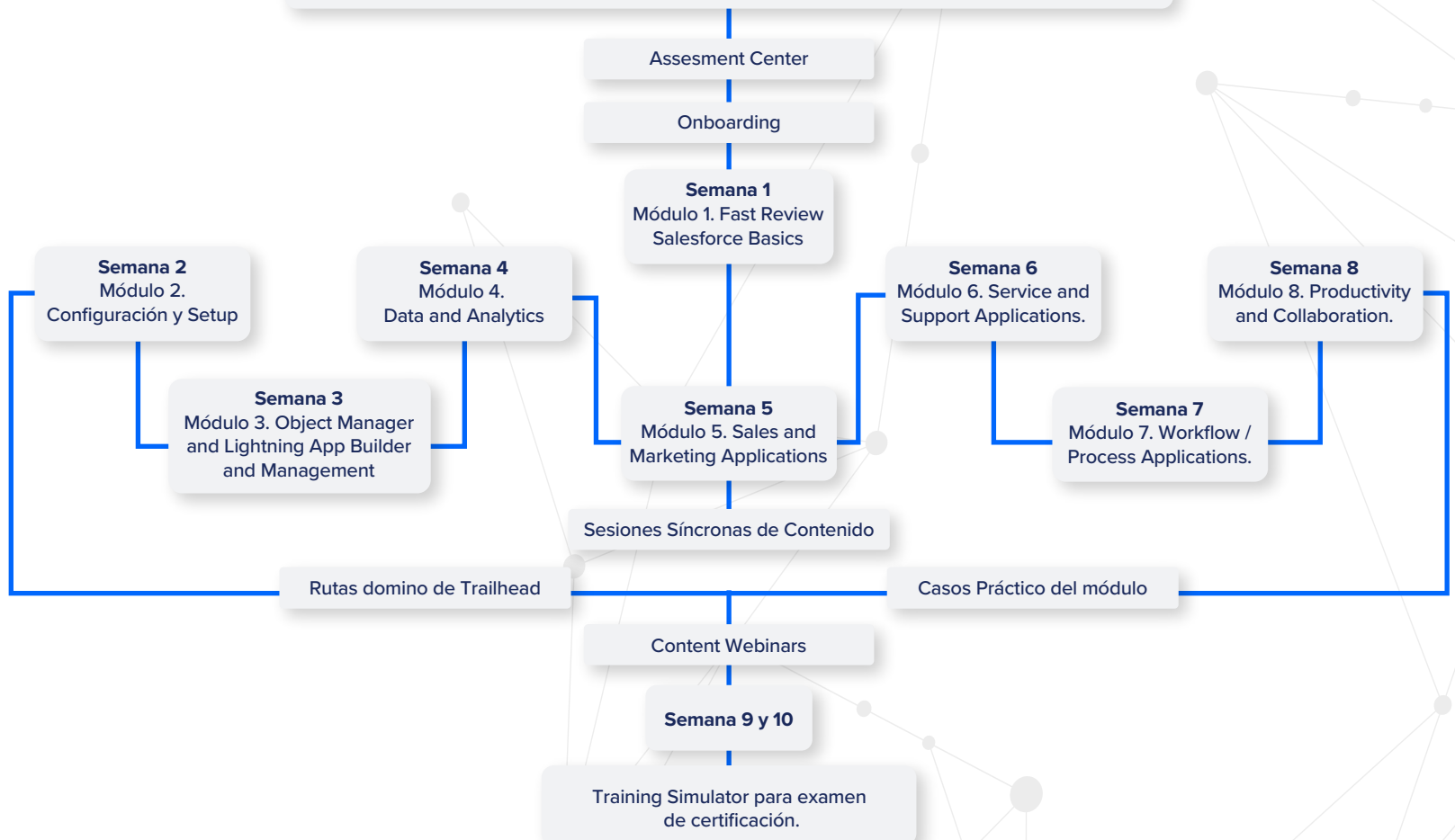
El alumno **desarrollará habilidades técnicas para la certificación en Salesforce Admin**, para ser la parte de impacto en los negocios en la automatización de procesos comerciales complejos, entrenar a otros en el uso de la plataforma, crear reportes y tableros para mantener la eficacia en el negocio.

## ESTRUCTURA DEL PROGRAMA



## SALESFORCE ADMINISTRATOR

Desarrolla las habilidades técnicas en Salesforce Administrator, para lograr un mayor impacto en los negocios, la automatización de procesos comerciales complejos y crear reportes y tableros, para mantener la mejora eficaz en el negocio.



## TEMARIO

Fast Review: Nivelación	Temario	
Reconocerás los conceptos básicos de las herramientas de Salesforce Platform para familiarizarte con el modelo de datos, navegación y configuración desde una perspectiva de liderazgo para la eficiencia en la gestión.	Salesforce Platform Basics	¿Qué es CRM?
		Glosario de conceptos básicos para familiarización de las herramientas
		Modelo de datos y navegación por la configuración
	Potenciador de habilidades para Admin	Liderazgo y gestión

Configuration and Setup	Temario	
Manipularás la configuración, seguridad y usuarios, general de Salesforce aplicado en una compañía.	Introducción a la configuración de la compañía y configuración declarativa	
	Configuración de la compañía	Configuración de la compañía, año fiscal, horario comercial, gestión de divisas y configuración estándar o por defecto
	Configuración declarativa de la interfaz de usuario	Configuración de UI, app menú, Vistas de lista, Acciones globales, Lightning App Builder
	Introducción a opciones de configuración, seguridad y mantenimiento de usuarios	
	Configuración y mantenimiento de usuarios	¿Qué es un usuario?, Directrices para agregar usuarios, Sugerencias para administrar usuarios, campos de usuarios
	Controles de seguridad de Usuario	Setup Audit Trail, Horas de registro, Configuración de sesión, Trusted IP Ranges, Multifactor Authentication y Single Sign On
	Introducción a Sharing Model	
	Salesforce Sharing Model	Registros (OWD, Jerarquía de Roles, Sharing Rules, Teams, Manual Sharing) Campos (profiles, permission Sets) Nivel organización (IP, password, MFA) Objetos (profiles, permission sets, y permission set groups).
	Public Groups and Queues	

Object Manager and Lightning App Builder	Temario	
Reconocerás los principales elementos de la arquitectura de objetos, modelo de relaciones, campos y page layouts así como la gestión y asignación de aplicaciones Lightning.	Introducción a la configuración de la compañía y configuración declarativa	
	Object architecture and relationship model	Standard object, parent/child, master detail /lookup/ junction relationships, and record types, Generador de esquema, picklist and depend picklist.
	Introducción a page layouts, record types y business processes	
	Gestor de aplicaciones y asignación de la misma	
	Create and assign page layouts, record types and business processes for custom and standard objects	
	Introducción a Lightning App Builder	Información general sobre el generador de aplicaciones Lightning
	Lightning App Builder	

## TEMARIO

Data and Analytics Management	Temario	
Utilizarás eficientemente el manejo de datos en Salesforce por medio de herramientas, dashboards y creación de carpetas.	Introducción al manejo de data en Salesforce	
	Importing, updating, transferring, mass deleting, exporting and backing up data	Dataloader, Wizard
	Data validation tools	
	Introducción a reportes y dashboards	
	Creating or customizing a report or report type	Report type & Format Report
	Creating and modifying dashboards	Dashboard components, data sources, chart types, subscribing, running user
	Sharing Model on reports	Creación de carpetas

Sales and Marketing Applications	Temario	
Harás uso de los procesos de automatización de prospectos y manejo de campañas gracias al reconocimiento de los procesos y funcionalidades de ventas.	Introducción a procesos y funcionalidades de ventas.	
	Sales processes	Sales process, opportunity, path, and forecast impact
	Sales productivity features	Dashboards, lead scoring, Einstein Opportunity Scoring, and homepage assistant
	Introducción a automatización de prospectos y manejo de campañas	
	Lead automation tools and campaign management	Leads, lead convert, lead assignment rules, campaign and campaign members

Service and Support Applications	Temario	
Harás uso del manejo y automatización de casos por medio de dominio de case management y automate case management.	Introducción al manejo y automatización de casos.	
	Case management	Case, case assignment rules, and queues
	Automate case management	Support process, case auto-response rules, and case escalation, SLA's

Workflow / Process Automation	Temario	
Harás uso de las soluciones de automatización gracias al dominio de las herramientas de automatización de Salesforce Flow y Approval process.	Introducción a las herramientas de automatización de Salesforce.	Orden de Ejecución
	Automation solutions	Creación de un Lightning Email Template, Validation rules, Lead Field Mapping
	Flow	Capabilities and use cases
	Approval process	Capabilities and use cases



## TEMARIO

Productivity and Collaboration	Temario	
Reconocerás el uso de herramientas de manejo de actividades y harás uso de ambientes Salesforce.	Introducción a Chatter y otras herramientas de manejo de actividades	
	Capabilities of activity management	
	Features of Chatter	
	Introducción a la Salesforce Mobile App	
	Salesforce Mobile App	Considerations for the Salesforce Mobile App, Set Up the Salesforce Mobile App, Customize the Salesforce Mobile App
	Introducción a la Salesforce Mobile App	
	Ambientes Salesforce	Tipos de Sandbox. Implementación a través de Change Sets

Preparación Certificado	Temario	
Evaluarás los conocimientos, herramientas y pensamiento analítico que has desarrollado durante el programa por medio de la aplicación a la certificación por medio del simulador, la resolución total de los casos prácticos en su totalidad y haber completado las rutas de dominio en Trailhead.	Tutoría - Dudas generales de todo el curso	
	Resolución de casos prácticos y training para la certificación	
	Simulador de Certificado I	
	Tutoría - Dudas generales de examen de certificación	
	Simulador de Certificado II	