



**ACCADemia**  
**DOMANI**  
ACCELERA IL TUO FUTURO

**Corso Online**  
***SalesForce: CRM e Cloud  
Computing***

# **Programma Generale del Corso di *SalesForce***

## **Modulo 0 – Introduzione a SalesForce**

- Introduzione
- Creazione di un Account SalesForce

## **Modulo 1 – Le Basi di SalesForce**

- Versione Classica e Lightning Experience
- Pagina Iniziale e Personalizzazione Interfaccia
- Gestione Profilo Personale
- Calendario ed Eventi
- Chatter
- Navigazione in SalesForce

## **Modulo 2 – Marketing Management**

- Introduzione al Marketing Management con SalesForce
- I Lead
- Comunicazione con i Lead
- Il Chatter e la sua Utilità nella Gestione dei Lead
- Creare Campagne
- Eseguire Campagne
- Campagne e Opportunità
- Risultati di Campagna
- Comunicazione di Campagna con il Chatter

## **Modulo 3 – Sales Management**

- Introduzione al Marketing Management con Salesforce
- I Lead
- Comunicazione con i Lead
- Il Chatter e la sua Utilità nella Gestione dei Lead
- Creare Campagne
- Eseguire Campagne
- Campagne e Opportunità
- Risultati di Campagna
- Comunicazione di Campagna con il Chatter

## **Modulo 4 – Assistenza Clienti**

- Introduzione all'Assistenza Clienti con Salesforce
- I Casi
- Creazione di Casi
- Gestione Casi attraverso Web Form
- Introduzione alla Service Console
- Lavorare in Team con la Service Console
- Automatizzazione dei Casi
- Risposte Automatiche ai Casi
- Collaborazione Casi con il Service Console Chatter

## **Modulo 5 – Rapporti e Librerie**

- Introduzione ai Rapporti e Librerie di Salesforce
- I Rapporti in Salesforce
- Creazione di Report Personalizzati
- Gestione delle Librerie e della Documentazione

## Descrizione del Corso

La **Piattaforma Online Salesforce** è uno strumento fondamentale per tutte le aziende che desiderano gestire al meglio le proprie attività di Marketing, Comunicazione, Vendita e Assistenza Clienti.

Una Piattaforma CRM Virtuale che permette una collaborazione efficace e attenta tra il personale aziendale, migliorando non solo i contatti interni ma anche i rapporti con clienti e collaboratori esterni.

Il nostro Corso si rivolge a tutti coloro che hanno bisogno di diventare degli Utenti Salesforce, capaci di orientarsi tra le funzionalità della piattaforma, gestendo con precisioni i dati e le informazioni aziendali relativi a clienti, campagne, eventi, prodotti e operazioni.

Un Corso online mirato a formare professionisti in grado di utilizzare autonomamente, partendo da zero, la piattaforma Salesforce, capaci a loro volta di formare dell'altro personale, insegnando le dinamiche di funzionamento e le features di Salesforce.