

Capacités d'intégration de Salesforce

Aperçu général

Salesforce est une société américaine de logiciels basée sur le cloud. Elle fournit un service de gestion de la relation client et des applications d'entreprise (« applications ») axées sur le service à la clientèle, l'automatisation du marketing, l'analyse et le développement d'applications.

Salesforce compte un total de 12 applications. Chaque application a son propre menu qui est affiché à l'utilisateur en fonction des objets avec lesquels l'utilisateur devra travailler et des processus de travail pertinents. Les principales applications sont : Service (gestion des cas), Sales (processus de vente) et Marketing (automatisation du marketing).

Cas d'utilisation

Recherchez les objets Salesforce suivants :

1. Lead
2. Compte
3. Contact
4. Opportunité
5. Fichier
6. Tableau de bord
7. Rapport
8. Cas

🔍 test 🔽

About 29 Results

- Lead
- Smart-Walkthru
- Shuttle
- Video
- Task
- Ticket
- Account
- Document
- Deal
- Contact

- Lead
- Case
- Account
- File (ZIP)
- Dashboard
- Opportunity
- Contact
- Report

- Itay test lead**

Salesforce | Lead | test c | Open - Not Contacted
- case test subject**

Salesforce | Case | Working
- test itay**

Salesforce | Account | Customer - Direct
- Files test**

Salesforce | ZIP
- test dashboard**

Salesforce | Dashboard | Private Dashboards
- test opportunity**

Salesforce | Opportunity | Qualification
- ella_account_test**

Salesforce | Account | Prospect
- test-file-download**

Salesforce | HTML
- test contact contact**

Salesforce | Contact
- New Accounts Report Test**

Salesforce | Report | Private Reports
- test-file-file-sample_150kB**

Salesforce | PDF

Capacités détaillées

Les objets Salesforce qui peuvent être trouvés dans la recherche Workstation et les champs qui sont affichés dans les résultats de la recherche.

Lead

Conditions de description

Un lead est une personne, un prospect de vente qui a exprimé un intérêt pour le produit ou la société. Ce prospect a fait les premiers pas pour manifester son intérêt, mais cet intérêt n'a pas été pleinement établi.

Lorsqu'un lead est converti (cela se passe à l'aide d'un bouton « convert ») : un compte, un contact, une opportunité (facultatif) et des enregistrements de tâche (facultatif) sont créés.

Les champs affichés dans le résultat

- Nom : c'est le nom de la personne. Ce champ devient le nom de contact lors de la conversion.
- Société : c'est le nom de la société pour laquelle l'individu travaille. Ce champ devient le nom du compte après la conversion du lead.
- État du lead : ce champ suit le cycle de vie du lead, indiquant où le lead en est dans le processus de qualification (par exemple, Not Contacted (Pas contacté), Attempting Contact (Tentative de contact), Contacted (Contacté), Disqualified (Disqualifié), etc.).

Compte

Conditions de description

Un compte est une organisation. Il peut s'agir de toute organisation impliquée dans l'entreprise : les clients actuels, les entreprises qui souhaitent acheter des biens / services, les entreprises avec qui ils sont associés, des concurrents ou des entités sans but lucratif.

Les champs affichés dans le résultat

- Nom : le nom de la société ou de l'organisation
- Type : un moyen de classer davantage l'entité commerciale/sans but lucratif (par exemple, partenaire, revendeur, client et ainsi de suite)

Contact

Conditions de description

Une personne qui est associée à un compte. Par exemple, un employé serait le contact tandis que la société pour laquelle il travaille serait le compte.

Les champs affichés dans le résultat

- Nom : nom du contact
- Nom du compte : nom de la société

Opportunité

Conditions de description

Une vente ou un accord en attente. L'opportunité est l'étape qui suit un lead.

Les champs affichés dans le résultat

- Nom de l'opportunité : par exemple Acme Inc.- 300 écrans LCD Dell
- Étape : elle montre à quelle étape se situe l'accord potentiel dans le processus de vente, par exemple la démonstration de produits, les négociations ou l'examen du contrat

Fichier

Conditions de description

Les utilisateurs peuvent télécharger des fichiers, prévisualiser, partager et collaborer sur les fichiers, joindre des fichiers aux enregistrements, stocker des fichiers en privé, gérer les mises à jour de la version et suivre les fichiers qui leur sont importants.

Il existe des exigences et des limitations de Salesforce de base que vous voudrez garder à l'esprit lors du téléchargement de contenu dans l'onglet des fichiers Salesforce :

- Les formats pris en charge incluent .docx, .pdf, .ppt, .pptx, .xls et .xlsx
- Tous les fichiers d'images sont pris en charge, dont .gif, .jpg et .png
- La taille de téléchargement de fichier maximale prise en charge s'élève à 100 Mo
- Les fichiers de plus de 5 Mo peuvent ne pas être prévisualisés à l'intérieur de l'application et devront être ouverts dans un autre programme
- La zone visible pour une Formule d'image dans Salesforce pour Android et la vue de la liste iOS est de 16 × 16 pixels. Si vous utilisez des images dépassant les 16 × 16, elles seront coupées.

Les champs affichés dans le résultat

- titre
- Type de fichier

Rapport

Conditions de description

Un rapport est une liste d'enregistrements qui répondent aux critères que vous définissez. Il est affiché dans Salesforce avec des lignes et des colonnes et peut être filtré, groupé ou affiché dans une charte graphique.

Chaque rapport est stocké dans un dossier. Les dossiers peuvent être publics, cachés ou partagés et ils peuvent être réglés sur lecture seule ou lecture/écriture. Vous contrôlez qui a accès au contenu du dossier en fonction des rôles et des permissions.

Les champs affichés dans le résultat

- Nom du rapport
- Dossier

Tableau de bord

Conditions de description

Un tableau de bord est un affichage visuel des mesures clés et des tendances pour les enregistrements dans votre organisation. La relation entre un composant de tableau de bord et un rapport est de 1:1 ; pour chaque composant de tableau de bord, il existe un seul rapport sous-jacent. Cependant, vous pouvez utiliser le même rapport dans plusieurs composants du tableau de bord sur un seul tableau de bord (par exemple, utiliser le même rapport dans un diagramme à bandes et un diagramme circulaire). Plusieurs composants du tableau de bord peuvent être affichés ensemble sur une seule mise en page du tableau de bord.

Comme les rapports, les tableaux de bord sont stockés dans des dossiers, qui contrôlent qui y a accès.

Les champs affichés dans le résultat

- Nom du tableau de bord
- Dossier

Cas

Conditions de description

Un cas est la question, les commentaires ou le problème d'un client. Les agents du centre d'assistance peuvent examiner les cas pour voir comment ils peuvent fournir un meilleur service. Les représentants des ventes peuvent utiliser des cas pour voir comment ils affectent le processus de vente.

Les champs affichés dans le résultat

- Numéro de cas
- Sujet
- Statut (par exemple nouveau)