

Salesforce Admin

סילבוס הקורס



אלעד מערכות היא נציגתן הרשמית בארץ של חברות בינלאומיות, כמו חברת Tobii השבדית, המובילה בעולם בתחום של טכנולוגיית Eye-Tracking. ב-2010 הקימה את האקדמיה לחוויית משתמש, אלעד קמפוס / Netcraft Academy.

אלעד קמפוס

לשעבר Netcraft Academy

כתובת: הירקון 23, בני ברק
טלפון: 03-578-6660

אודות Elad Campus

אלעד קמפוס / Netcraft Academy נוסדה בתחילת שנות ה-2000, והיא מציעה שירותי UX, עיצוב, ופיתוח טכנולוגי בסביבת Web, Mobile ומערכות מורכבות. לחברה ניסיון עשיר בעבודה עם יזמי אינטרנט וחברות Startup. בין לקוחותיה: Wix, Amdocs, Google, eBay, Nice, PayPal Intel, Dell, Check Point, פרטנר, בנק הפועלים, נטפים, ביטוח ישיר, קבוצת הארץ, מנורה מבטחים ועוד.

אלעד קמפוס / Netcraft Academy מורכבת מצוות מומחים, שמשלבים קשת רחבה של מיומנויות בכדי לספק ללקוחותיה, ובעיקר למשתמשים שלה, חוויות שימוש מרגשות וחדשניות, תוך למידה מתמדת של המדיה ושל שיטות שימושיות רבות. השילוב בין תכנון ממשק משתמש לבין הוצאתו לפועל (ויזואלית וטכנולוגית), מקנה לנו יתרון בהבנת התהליך במלואו על כל שלביו, דבר שמבטיח את איכותו ושלמותו של המוצר הסופי.

בלימודים באקדמיה, מוכשרים מנהלי צוותים, יזמים טכנולוגיים וראשי מחלקות מהחברות המובילות בתעשיית ההייטק. באקדמיה לומדים את מתודולוגיות העבודה ושיטות המחקר, בהן משתמשת אלעד קמפוס / Netcraft Academy מהיווסדה.

בשנת 2017 נרכשה Netcraft Academy דאז, על ידי קבוצת "אלעד מערכות", חברת תוכנה שנוסדה בשנת 1982 ומתמחה במתן שירותי תוכנה ומחשוב עבור המגזר הממשלתי והעסקי, שכוללים פיתוח, יישום והטמעה של מגוון טכנולוגיות מתקדמות.



לקבוצת "אלעד מערכות" הון אנושי יצירתי, המונה למעלה מ-1000 מומחים שרובם מתכנתים, אנשי חווית משתמש ומעצבים.

בית הספר לחוויית המשתמש, אלעד קמפוס / Netcraft Academy, הוקם מתוך רצון עז לחלוק את הידע והניסיון המצטבר בתחום חוויית המשתמש, במטרה לייצר סטנדרטיזציה ברמה בינלאומית. כיום, רוב עובדי חברת נטקראפט, נקלטו בחברת "אלעד מערכות" לאחר הכשרה מקיפה באקדמיה. בית הספר מציע מגוון קורסים שבהם תוכלו להתנסות וללמוד מאנשי המקצוע המובילים בתחום, על מתודולוגיות עבודה נכונות, סיפורי לקוח מהשוק הישראלי והעולמי, והתנסות בפועל בכלי העבודה המובילים, שמשמשים לאפיון ועיצוב ממשקים בעולם חוויית המשתמש.

אודות Elad CRM Salesforce & Automation

חברת Elad CRM Automation & salesforce (לשעבר ServiceWise) היא מהשותפות הוותיקות של Salesforce ו- Workato בישראל. החברה מתמחה במתן ייעוץ ושירותים מקצועיים בתחום ה-CRM, אינטגרציה בענן, פיתוח ויישום פתרונות עסקיים על גבי פלטפורמת Salesforce. בין לקוחותיה של ServiceWise חברות מגוונות מהמובילות במשק הישראלי, סטארטאפים, חברות תעשייה וגם ארגונים ללא כוונת רווח המנוהלות בענף Salesforce.org. בין השאר ניתן למנות את: טבע, שטראוס-מים, מייטרוניקס, פזגז, eToro, חברת החשמל, Telit, תגלית, NAYAX, סיסטמטיקס, תדהר, שמיר אופטיקה ופיליפ מוריס.

בשנת 2020 נרכשה ServiceWise על ידי חברת Systems Software Elad ומאז ServiceWise ונטקראפט הן חברות-אחיות, ששיתוף הפעולה והחיבור המיוחד ביניהן נתן מענה מקיף ואיכותי לביקוש ההולך וגדל בתעשייה. תכנית הלימודים נבנתה על ידי מומחי CRM Elad, לשעבר ServiceWise, החברה הוותיקה בארץ בהטמעת מערכות Salesforce, המכשירה שנים רבות מנהלי מערכות, מיישמים, מנתחי מערכות ועוד. התוכנית שמה דגש על השילוב בין כלים טכנולוגיים, מיומנויות בתחום העסקי וכן משלבת תובנות פרקטיות מהשטח.

תפקיד מנהל מערכת Salesforce בעולם העסקי החדש



ארגונים שיודעים להפיק תובנות עסקיות מהמידע הרב שנצבר בארגון ומחוצה לו זוכים ביתרון תחרותי עצום, בלי קשר לתחום בו הם פועלים. בתפקידו, מנהל מערכת Salesforce מנהל את מבנה המערכת, את הישויות והמשתמשים הארגוניים ומייצר תהליכים יעילים ואוטומטיים התומכים בצרכים העסקיים של הארגון. ככזה, מנהל מערכת Salesforce חייב להכיר את המערכת ויכולותיה וגם להבין את התהליכים העסקיים בארגון.

תכנית הלימודים נבנתה מתוך הכרה עמוקה של צרכי השוק ועל סמך ניסיון רב שנים של עבודה עם מאות לקוחות ומנהלים בתעשייה, כך שהתוכנית משלבת סיפורי מקרה ודוגמאות רבות מהעולם האמיתי ומפרויקטים שונים שבוצעו.

Salesforce היא מערכת המאפשרת לארגונים את היכולת לנהל ולתעד את הקשרים עם הלקוחות, העובדים, השותפים וכל גורם אחר העובד בשיתוף פעולה בארגון. מערכת ה-Salesforce תציג למנהלים ולנותני השירות תמונת לקוח מלאה ואחודה, הכוללת את כל המידע הרלוונטי אודותיו.

תיאור התוכנית

תוכנית הקורס בנויה על שלבי העבודה הנדרשים ממנהל מערכת Salesforce במהלך התוכנית, יתנסו הסטודנטים בעבודה מעשית ויחשפו לדרישות המשתנות ממנהל הפרויקט בשגרת יומו. לאורך ההכשרה יוטמעו הנושאים הנלמדים באמצעות דוגמאות ותרגילים מפרויקטים שונים בתעשייה. בסוף תוכנית הלימודים, יציגו הסטודנטים פרויקט גמר, עליו יתחילו לעבוד במהלך הקורס.

בסוף התוכנית יצאו עם המיומנויות הבאות:

- אפיון והמרה של הצורך העסקי לבניית אובייקטים וישויות במערכת.
- בניית אוטומציות לשיפור ויעול התהליכים העסקיים בארגון.
- ניהול משתמשים והרשאות במערכת
- ניהול התראות חכמות במערכת
- בניית דוחות ולוחות מחוונים מותאמים לצורכי הלקוחות.

קהל יעד

הקורס מיועד לאנשים בעלי אוריינטציה טכנולוגית, בעלי הבנה עסקית ותפיסה לוגית.

- בוגרי כלכלה/מנהל עסקים/תעו"נ וכיו"ב, המעוניינים לרכוש ידע וניסיון רלוונטי במערכת Salesforce ולהשתלב כמנהלי מערכת/מנתחי מערכת/מנהלי פרויקט בתעשייה.
- אנשים המעוניינים לבצע הסבה מקצועית לתחום האטרקטיבי ביותר בתחומי מערכות המידע.
- כל המעוניינים בהרחבת הידע וברכישת כלים מקצועיים מעמיקים.

דרישות קדם

- הכרות טובה עם אקסל ו/או עם מערכת מידע נפוצה בשוק
- אנגלית ברמה טובה (קריאה וכתיבה)

**למצטייני הקורס תינתן אופציה להתמין
ולהשתלב באלעד מערכות בתפקידי יישום
וניהול מערכת.**

לו"ז הקורס

משך הקורס

בנטקראפט אקדמי פיתחנו קונספט חדשני של לימודים: להתמקד בזמן הלימודים במה שיידרש מכם לאחריהם ובכך להכין אתכם באופן אופטימלי לקראת השתלבות בתעשייה.



שעת תרגול בשבוע בזום



מפגשים



שעות אקדמיות

משך הלימודים: 16 מפגשים, 80 שעות אקדמיות.

מועד הקורס: ימי שלישי 17:00-21:00.

תרגול: שעת תרגול בשבוע בזום.



תוכנית קורס

פירוט	שם השיעור	מפגש
<ul style="list-style-type: none"> • Service Wise/Elad • What is a CRM? • What is Salesforce? • Classic UI Overview • Lightning UI Overview • Salesforce Developer Account • Trailhead • Setup Menu 	מבוא והיכרות בסיסית	1
<ul style="list-style-type: none"> • Standard Objects • Custom Objects • Standard Fields • Custom Fields • Master Detail vs Lookup Relationships 	ניהול ישויות במערכת	2
<ul style="list-style-type: none"> • Record Types • Page Layout • Business Processes • Path • Global Picklists • Validation Rules 	תהליכים עסקיים וולצידיות	3
<ul style="list-style-type: none"> • Organization Setup • Company Information • Business Hours • Fiscal Year • Holidays • Currency management • User Interface Setting • New users • App Menu • App Builder • Lightning App Builder • Search • List Views • Kanban List View • Home Page Layout 	הגדרות וקונפיגורציות במערכת	4

פירוט	שם השיעור	מפגש
<ul style="list-style-type: none"> • User Setup • Create New User • Create Multiple Users • Resetting Password • Locked Users • Activate & Deactivate • Freezing User • Login as User 	הגדרות וניהול משתמשים במערכת	5
<ul style="list-style-type: none"> • Lead • Lead Process • Lead Assignment Rules • Lead Conversion • Lead Mapping • Web to Lead • Opportunity • Products • Price books • Quotes • Campaigns 	מודל המכירות והשיווק	6
<ul style="list-style-type: none"> • Case Managements – Support Settings, Merging Cases, List views, Case Teams, Contact roles • Case Assignment Rules • Support Process • Email to Case • Web to Case • Assignment Rule • Queues • Auto Response Rule • Escalation Rules 	מודל השירות והתמיכה	7

פירוט	שם השיעור	מפגש
<ul style="list-style-type: none"> • Passwords • Trusted IP & Company Login IP • Login Hours • Standard Profiles • Custom Profiles • Roles • Roles Hierarchy • Organization Wide Default • Permission Sets • Sharing Rules • Field Security • Public Groups 	אבטחה ושיתוף מידע	8
<ul style="list-style-type: none"> • Chatter • Task • Event • Calendars • Email Templates • Email Alert • Outbound Message 	ניהול פעילויות ויצירת אימיילים אוטומטים	9
<ul style="list-style-type: none"> • Workflow rules • Workflow actions • Process Builder 	כלי אוטומציה	10
<ul style="list-style-type: none"> • Record-Triggered Flow • Screen Flow 	כלי אוטומציה	11
<ul style="list-style-type: none"> • Schedule-Triggered Flow • Auto-launched Flow (No Trigger) 	כלי אוטומציה	12
<ul style="list-style-type: none"> • Creating Report • Customizing Report • Report Type • Adding Chart to a Report • Summary Formulas & Bucket Columns • Filters • Custom Report Types • Dashboard • Dashboard Components 	דוחות ולוחות מחוונים	13

פירוט	שם השיעור	מפגש
<ul style="list-style-type: none"> • Salesforce Data Export • Salesforce Data Import Wizard • Data Loader • Inspector for Chrome • Duplication & Matching Rules 	ניהול נתונים	14
<ul style="list-style-type: none"> • Custom Actions • Custom Buttons & Links • Mobile and Desktop Introduction • Mobile Quick Start • Global Action • Mobile App • Salesforce Org • AppExchange Example 	הרחבות ותוספות	15
<ul style="list-style-type: none"> • הגשת עבודת גמר • סיכום קורס 	עבודת גמר	16

מנהל אקדמי ומרצה הקורס

מהנדס תעשייה וניהול, יועץ מדריך ומטמיע פלטפורמת סייילספורס. בעל ניסיון עשיר בליווי חברות וארגונים החל משלב האפיון, מיפוי תהליכים עסקיים, יצירת פתרונות והטמעתן כולל עליה לאוויר ואימון המשתמשים לאחר דילבור המערכת.

בעל 8 הסמכות רשמיות מטעם סייילספורס בתחומי: ארכיטקטורת המידע, תפעול ותחזוקת המערכת וייעוץ על מוצרי בפלטפורמה.

בעל ערוץ היוטיוב "סיילספורס בעברית", סדנאות וקורסים פרונטליים ודיגיטליים בתחום הסיילספורס.



עמרי בלייר



אלעד קמפוס

לשעבר Netcraft Academy

כתובת: הירקון 23, בני ברק

טלפון: 03-578-6660



www.netcraftacademy.co.il