

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 חווית 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 Salesforce & Automation (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 המנהלות בענף Salesforce.org. בין השאר ניתן למנות את: טבע, שטראוס-מים, מייטרוניקס, פזגז, eToro, חברת החשמל, Telit, תגלית, NAYAX, סיסטמטיקס, תדהה, שמיר אופטיקה ופיליפ מוריס.

בשנת 2020 נרכשה ServiceWise על ידי חברת Elad Systems Software 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 Elad CRM, 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 הישיות 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 וייעול 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

מפגש	שם השיעור	פירוט
1	מבוא והיכרות בסיסית	- Service Wise/Elad - What is a CRM? - What is Salesforce? - Classic UI Overview - Lightning UI Overview - Salesforce Developer Account - Trailhead - Setup Menu
2	ניהול ישויות במערכת	- Standard Objects - Custom Objects - Standard Fields - Custom Fields - Master Detail vs Lookup Relationships
3	תהליכים עסקיים וולצידיות	- Record Types - Page Layout - Business Processes - Path - Global Picklists - Validation Rules
4	הגדרות וקונפיגורציות במערכת	- 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

מפגש	שם השיעור	פירוט
5	הגדרות וניהול משתמשים במערכת	- User Setup - Create New User - Create Multiple Users - Resetting Password - Locked Users - Activate & Deactivate - Freezing User - Login as User
6	מודל המכירות והשיווק	- Lead - Lead Process - Lead Assignment Rules - Lead Conversion - Lead Mapping - Web to Lead - Opportunity - Products - Price books - Quotes - Campaigns
7	מודל השירות והתמיכה	- 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

מפגש	שם השיעור	פירוט
8	אבטחה ושיתוף מידע	• 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
9	ניהול פעילויות ויצירת אימיילים אוטומטים	• Chatter • Task • Event • Calendars • Email Templates • Email Alert • Outbound Message
10	כלי אוטומציה	• Workflow rules • Workflow actions • Process Builder
11	כלי אוטומציה	• Record-Triggered Flow • Screen Flow
12	כלי אוטומציה	• Schedule-Triggered Flow • Auto-launched Flow (No Trigger)
13	דוחות ולוחות מחוונים	• Creating Report • Customizing Report • Report Type • Adding Chart to a Report • Summary Formulas & Bucket Columns • Filters • Custom Report Types • Dashboard • Dashboard Components

מפגש	שם השיעור	פירוט
14	ניהול נתונים	• Salesforce Data Export • Salesforce Data Import Wizard • Data Loader • Inspector for Chrome • Duplication & Matching Rules
15	הרחבות ותוספות	• Custom Actions • Custom Buttons & Links • Mobile and Desktop Introduction • Mobile Quick Start • Global Action • Mobile App • Salesforce Org • AppExchange Example
16	עבודת גמר	• הגשת עבודת גמר • סיכום קורס

סגל המרצים

הסגל מורכב מהמרצים המובילים בישראל בתחום

עינת צור שיין - מייסדת ומנכ"לית ב-ServiceWise

מהנדסת תעשייה וניהול ומומחית בעלת 15 שנות ניסיון ב-Salesforce. בוגרת קורס דירקטורים באוניברסיטת תל-אביב, מחלוצות הטכנולוגיה של Salesforce בישראל. מוכרת בקהילה המקצועית כגורו בזירת ה-Salesforce ומרצה מבוקשת בכנסים.



מיכל דור - יועצת מערכות מידע ומנהלת פרויקטים

בוגרת תואר ראשון בהנדסת תעשייה וניהול ותואר שני בייעוץ ופיתוח ארגוני. בעלת ניסיון של למעלה מ-15 שנים בעולם מערכות המידע וכ-10 שנים בעולמות ה-CRM Salesforce. מתמחה בניהול, ניתוח ואפיון מערכות CRM בכלל, וסיילספורס בפרט. בעלת ותק וידע נרחבים בהובלה וניהול פרויקטים טכנולוגיים מורכבים.



הראל חוט - מנהל פרויקט בחברות גלובליות

בוגר BA במנהל עסקים בהתמחות מערכות מידע, בעל ניסיון של 6 שנים בעולם מערכות המידע, מומחה Salesforce לחברות גדולות. אוהב לבנות פתרונות טכנולוגיים מותאמים ללקוח, אוהב לא פחות להתנדב במד"א (כפרמדיק וכמדריך).





אלעד קמפוס

לשעבר Netcraft Academy

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



www.netcraftacademy.co.il