

Spis treści

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>O autorach</b>                                             | <b>15</b> |
| <b>O recenzencie</b>                                          | <b>16</b> |
| <b>Przedmowa</b>                                              | <b>17</b> |
| <b>ROZDZIAŁ 1.</b>                                            |           |
| <b>Rozpoczęcie pracy z programem Salesforce i CRM</b>         | <b>21</b> |
| Czym jest CRM Salesforce?                                     | 22        |
| Co różni Salesforce Classic od Salesforce Lightning?          | 23        |
| Nawigowanie po platformie Salesforce                          | 26        |
| App Launcher                                                  | 27        |
| Poznanie opcji wyszukiwania                                   | 28        |
| Korzystanie z widoków listy                                   | 29        |
| Salesforce Chatter                                            | 31        |
| Personalizacja ustawień osobistych                            | 34        |
| Podsumowanie                                                  | 39        |
| Pytania                                                       | 40        |
| Źródła informacji dodatkowych                                 | 40        |
| <b>ROZDZIAŁ 2.</b>                                            |           |
| <b>Czynności w Salesforce</b>                                 | <b>41</b> |
| Wymagania techniczne                                          | 41        |
| Nawigowanie do czynności                                      | 41        |
| Zadania                                                       | 43        |
| Rejestrowanie rozmowy telefonicznej                           | 45        |
| Widok listy zadań                                             | 48        |
| Przeglądanie zadań na stronie głównej                         | 48        |
| Tworzenie zdarzeń i wpisów w kalendarzu                       | 49        |
| Zrozumieć zdarzenia                                           | 49        |
| Przypadek użycia w biznesie                                   | 50        |
| Tworzenie zdarzenia                                           | 50        |
| Kalendarz Salesforce                                          | 52        |
| Wysyłanie wiadomości e-mail i integracja z kontami pocztowymi | 53        |
| Przypadek użycia w biznesie                                   | 53        |
| Wysyłanie wiadomości e-mail                                   | 53        |
| Korzystanie z opcji integracji z Gmailem                      | 55        |
| Korzystanie z opcji integracji z Outlookiem                   | 55        |
| Podsumowanie                                                  | 56        |
| Pytania                                                       | 56        |
| Źródła informacji dodatkowych                                 | 57        |

### **ROZDZIAŁ 3.**

#### **Tworzenie potencjalnych klientów i zarządzanie nimi 58**

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Wymagania techniczne                            | 59 |
| Potencjalni klienci                             | 59 |
| Przypadek użycia w biznesie                     | 59 |
| Tworzenie potencjalnych klientów                | 59 |
| Pole Lead Status (Stan potencjalnego klienta)   | 64 |
| Jak przebiega konwersja potencjalnego klienta   | 67 |
| Praca nad formularzami z narzędziem Web-to-Lead | 69 |
| Konfiguracja reguł automatycznej odpowiedzi     | 73 |
| Potencjalni klienci — ustawienia i procesy      | 76 |
| Korzystanie z ustawień potencjalnych klientów   | 76 |
| Korzystanie z procesów potencjalnych klientów   | 79 |
| Podsumowanie                                    | 82 |
| Pytania                                         | 83 |
| Źródła informacji dodatkowych                   | 83 |

### **ROZDZIAŁ 4.**

#### **Rozwój biznesu z wykorzystaniem kont i kontaktów 84**

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Wymagania techniczne          | 84  |
| Jak działają konta            | 85  |
| Przypadek użycia w biznesie   | 85  |
| Tworzenie konta               | 85  |
| Kontakty                      | 90  |
| Przypadek użycia w biznesie   | 90  |
| Tworzenie kontaktu            | 90  |
| Relacje                       | 98  |
| Przypadek użycia w biznesie   | 98  |
| Włączenie funkcji relacji     | 98  |
| Dodawanie relacji             | 100 |
| Usuwanie relacji              | 102 |
| Podsumowanie                  | 105 |
| Pytania                       | 105 |
| Źródła informacji dodatkowych | 105 |

### **ROZDZIAŁ 5.**

#### **Zarządzanie cyklem sprzedaży za pomocą okazji biznesowych 106**

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Wymagania techniczne                                  | 107 |
| Zrozumieć okazje biznesowe                            | 107 |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                    | 107 |
| Tworzenie okazji biznesowej                           | 107 |
| Etapy tworzenia okazji biznesowej i ścieżka sprzedaży | 110 |
| Dodawanie ról kontaktu okazji biznesowej              | 114 |
| Organizowanie produktów i cenników                    | 117 |
| Tworzenie ofert                                       | 120 |
| Określanie prognoz                                    | 123 |
| Podsumowanie                                          | 126 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Pytania                       | 126 |
| Źródła informacji dodatkowych | 127 |

## **ROZDZIAŁ 6.**

|                                                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Osiąganie celów biznesowych za pomocą kampanii</b>                 | <b>128</b> |
| Wymagania techniczne                                                  | 129        |
| Tworzenie kampanii                                                    | 129        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                    | 129        |
| Tworzenie kampanii                                                    | 129        |
| Dodawanie członków kampanii                                           | 133        |
| Dodawanie potencjalnych klientów jako członków kampanii               | 133        |
| Dodawanie kontaktów jako członków kampanii                            | 136        |
| Przeglądanie historii kampanii dla potencjalnych klientów i kontaktów | 138        |
| Wysyłanie wiadomości e-mail do członków kampanii z listy              | 139        |
| Zarządzanie marketingiem za pomocą hierarchii kampanii                | 139        |
| Ulepszanie funkcjonalności kampanii za pomocą aplikacji firm trzecich | 142        |
| Podsumowanie                                                          | 144        |
| Pytania                                                               | 144        |
| Źródła informacji dodatkowych                                         | 144        |

## **ROZDZIAŁ 7.**

|                                                            |            |
|------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Polepszanie poziomu obsługi klienta za pomocą spraw</b> | <b>145</b> |
| Wymagania techniczne                                       | 146        |
| Wprowadzenie do spraw                                      | 146        |
| Przykład użycia sprawy w biznesie                          | 146        |
| Tworzenie sprawy                                           | 146        |
| Stany sprawy                                               | 151        |
| Tworzenie reguł eskalacji                                  | 152        |
| Używanie narzędzia Web-to-Case do generowania formularzy   |            |
| przechwytywania sprawy                                     | 156        |
| Konfigurowanie narzędzia Email-to-Case                     | 159        |
| Podsumowanie                                               | 163        |
| Pytania                                                    | 163        |
| Źródła informacji dodatkowych                              | 164        |

## **ROZDZIAŁ 8.**

|                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Analiza biznesowa z wykorzystaniem raportów i pulpitów</b> | <b>165</b> |
| Wymagania techniczne                                          | 166        |
| Tworzenie raportów w celu zrozumienia danych                  | 166        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                            | 166        |
| Tworzenie raportu                                             | 166        |
| Wykorzystanie grupowania do tworzenia różnych typów raportów  | 169        |
| Raporty podsumowujące                                         | 170        |
| Raporty macierzowe                                            | 170        |
| Dodawanie wykresu do raportu                                  | 171        |
| Zapisywanie i uruchamianie raportu                            | 172        |
| Używanie pulpitów do wizualizacji danych                      | 176        |
| Podsumowanie                                                  | 181        |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Pytania                       | 181 |
| Źródła informacji dodatkowych | 181 |

## **ROZDZIAŁ 9.**

|                                                         |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| <b>Konfiguracja</b>                                     | <b>182</b> |
| Wymagania techniczne                                    | 182        |
| Nawigowanie do strony Setup (Konfiguracja)              | 183        |
| Poznajemy sekcję Administration (Administracja)         | 187        |
| Users (Użytkownicy)                                     | 188        |
| Data (Dane)                                             | 189        |
| Email                                                   | 191        |
| Eksploracja sekcji Platform Tools (Narzędzia platformy) | 195        |
| Apps (Aplikacje)                                        | 195        |
| Feature Settings (Ustawienia funkcji)                   | 196        |
| Slack                                                   | 197        |
| Einstein                                                | 198        |
| Objects and Fields (Obiekty i pola)                     | 198        |
| Events (Zdarzenia)                                      | 199        |
| Process Automation (Automatyzacja procesów)             | 199        |
| User Interface (Interfejs użytkownika)                  | 200        |
| Custom Code (Kod niestandardowy)                        | 202        |
| Development (Projektowanie)                             | 203        |
| Performance (Wydajność)                                 | 204        |
| Environments (Środowiska)                               | 204        |
| User Engagement (zaangażowanie użytkowników)            | 206        |
| Integrations (Integracje)                               | 206        |
| Notification Builder (Konstruktor powiadomień)          | 207        |
| Offline                                                 | 207        |
| Opis sekcji Settings (Ustawienia)                       | 208        |
| Company Settings (Ustawienia firmy)                     | 209        |
| Data Classification (klasyfikacja danych)               | 209        |
| Privacy Center (Centrum prywatności)                    | 210        |
| Identity (Identyfikuj)                                  | 210        |
| Security (Zabezpieczenia)                               | 211        |
| Korzystanie z karty Object Manager (Menadżer obiektów)  | 214        |
| Podsumowanie                                            | 217        |
| Pytania                                                 | 217        |
| Źródła informacji dodatkowych                           | 218        |

## **ROZDZIAŁ 10.**

|                                                      |            |
|------------------------------------------------------|------------|
| <b>Omówienie udostępniania i widoczności</b>         | <b>219</b> |
| Wymagania techniczne                                 | 220        |
| Używanie domyślnych ustawień dla całej organizacji   | 220        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                   | 220        |
| Ustawienie domyślnych ustawień dla całej organizacji | 220        |
| Zrozumienie hierarchii ról                           | 222        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                   | 223        |
| Znajdowanie hierarchii ról                           | 223        |

|                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Stosowanie reguł udostępniania                                                                     | 224 |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                                                 | 224 |
| Dodawanie reguł udostępniania                                                                      | 224 |
| Ustawianie dostępu dla zespołu                                                                     | 227 |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                                                 | 228 |
| Dodawanie użytkownika i ustawianie dostępu do zespołu                                              | 228 |
| Ustawianie dostępu do profilu                                                                      | 228 |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                                                 | 229 |
| Aktualizacja profili                                                                               | 229 |
| Korzystanie z zestawów uprawnień                                                                   | 232 |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                                                 | 232 |
| Modyfikacja dostępu za pomocą zestawów uprawnień                                                   | 233 |
| Uprawnienia systemowe i użytkowników, udostępnianie dorozumiane i udostępnianie na platformie Apex | 237 |
| Uprawnienia systemowe i uprawnienia użytkownika                                                    | 237 |
| Udostępnianie dorozumiane                                                                          | 239 |
| Udostępnianie Apex                                                                                 | 239 |
| Podsumowanie                                                                                       | 239 |
| Pytania                                                                                            | 240 |
| Źródła informacji dodatkowych                                                                      | 240 |

## **ROZDZIAŁ 11.**

### **Zarządzanie użytkownikami i bezpieczeństwo danych 241**

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Wymagania techniczne                                 | 241 |
| Tworzenie użytkowników                               | 241 |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                   | 242 |
| Tworzenie użytkownika w praktyce                     | 242 |
| Zrozumienie własności rekordu                        | 245 |
| Pojęcia zniekształconego rozkładu własności rekordów | 247 |
| Podsumowanie                                         | 248 |
| Pytania                                              | 248 |
| Źródła informacji dodatkowych                        | 248 |

## **ROZDZIAŁ 12.**

### **Zarządzanie projektami za pomocą piaskownic i zestawów zmian 250**

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Wymagania techniczne               | 251 |
| Tworzenie i używanie piaskownic    | 251 |
| Przykład użycia funkcji w biznesie | 251 |
| Tworzenie piaskownicy              | 251 |
| Używanie różnych typów piaskownic  | 255 |
| Piaskownice typu Developer         | 255 |
| Piaskownice typu Developer Pro     | 256 |
| Piaskownice typu Partial Copy      | 256 |
| Piaskownice typu Full Copy         | 256 |
| Tworzenie zestawów zmian           | 258 |
| Przykład użycia funkcji w biznesie | 258 |
| Tworzenie zestawów zmian           | 258 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Wdrażanie zestawów zmian      | 262 |
| Podsumowanie                  | 263 |
| Pytania                       | 264 |
| Źródła informacji dodatkowych | 264 |

## **ROZDZIAŁ 13.**

|                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Wykorzystanie modelowania danych do konfigurowania obiektów na potrzeby swojej firmy</b> | <b>265</b> |
| Wymagania techniczne                                                                        | 266        |
| Modelowanie danych w Salesforce                                                             | 266        |
| Tworzenie obiektów niestandardowych                                                         | 266        |
| Przykład użycia obiektu niestandardowego w biznesie                                         | 267        |
| Tworzenie obiektu niestandardowego                                                          | 267        |
| Tworzenie pól niestandardowych                                                              | 273        |
| Tworzenie i używanie układów stron                                                          | 279        |
| Tworzenie i używanie typów rekordów                                                         | 282        |
| Wykorzystanie utworzonych personalizacji                                                    | 287        |
| Podsumowanie                                                                                | 289        |
| Pytania                                                                                     | 289        |
| Źródła informacji dodatkowych                                                               | 290        |

## **ROZDZIAŁ 14.**

|                                               |            |
|-----------------------------------------------|------------|
| <b>Personalizacja Lightning Experience</b>    | <b>291</b> |
| Wymagania techniczne                          | 291        |
| Omówienie stron Lightning                     | 291        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie            | 292        |
| Tworzenie strony Lightning                    | 292        |
| Układ strony Lightning                        | 295        |
| Korzystanie ze składników strony Lightning    | 296        |
| Aktywacja i przyporządkowanie stron Lightning | 301        |
| Podsumowanie                                  | 306        |
| Pytania                                       | 306        |
| Źródła informacji dodatkowych                 | 306        |

## **ROZDZIAŁ 15.**

|                                                                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Rozszerzanie funkcjonalności za pomocą aplikacji innych firm i aplikacji Salesforce na urządzenia mobilne</b> | <b>307</b> |
| Wymagania techniczne                                                                                             | 308        |
| Odkrywanie aplikacji innych firm                                                                                 | 308        |
| Zarządzane i niezarządzane aplikacje pakietowe                                                                   | 308        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                                                               | 309        |
| Salesforce AppExchange                                                                                           | 309        |
| Instalowanie aplikacji innych firm                                                                               | 311        |
| Odinstalowywanie aplikacji innych firm                                                                           | 317        |
| Konfiguracja aplikacji mobilnej Salesforce za pomocą narzędzia                                                   |            |
| Salesforce Mobile App (Aplikacja mobilna Salesforce)                                                             | 319        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                                                               | 320        |
| Aplikacja mobilna Salesforce                                                                                     | 320        |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Podsumowanie                  | 326 |
| Pytania                       | 327 |
| Źródła informacji dodatkowych | 327 |

## **ROZDZIAŁ 16.**

|                                                     |            |
|-----------------------------------------------------|------------|
| <b>Salesforce Flow</b>                              | <b>328</b> |
| Wymagania techniczne                                | 328        |
| Czym jest przepływ?                                 | 329        |
| Wprowadzenie do typów przepływów                    | 330        |
| Przepływ ekranowy                                   | 331        |
| Przepływ wyzwalany przez rekord                     | 331        |
| Przepływ wyzwalany przez harmonogram                | 332        |
| Przepływ wyzwalany zdarzeniami w platformie         | 332        |
| Przepływ uruchamiany automatycznie (bez wyzwalacza) | 332        |
| Elementy aplikacji Flow Builder                     | 332        |
| Interakcja                                          | 333        |
| Logika                                              | 334        |
| Dane                                                | 335        |
| Zasoby przepływu                                    | 335        |
| Testowanie przepływu                                | 337        |
| Przykład 1. Przepływ ekranowy                       | 338        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                  | 338        |
| Budowanie przepływu                                 | 338        |
| Testowanie przepływu                                | 360        |
| Dystrybucja przepływu                               | 363        |
| Zobacz, jak to działa w praktyce                    | 366        |
| Przykład 2. Przepływ wyzwalany rekordem             | 367        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                  | 367        |
| Budowanie przepływu                                 | 368        |
| Testowanie przepływu                                | 385        |
| Dystrybuowanie przepływu                            | 386        |
| Zobacz, jak to działa w praktyce                    | 387        |
| Najlepsze praktyki i coś więcej                     | 388        |
| Podsumowanie                                        | 390        |
| Pytania                                             | 390        |
| Źródła informacji dodatkowych                       | 390        |

## **ROZDZIAŁ 17.**

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| <b>Procesy zatwierdzania</b>                          | <b>391</b> |
| Wymagania techniczne                                  | 391        |
| Tworzenie procesu zatwierdzania                       | 392        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                    | 392        |
| Proces zatwierdzania w praktyce                       | 392        |
| Dodawanie kryteriów wejścia i wybór zatwierdzającego  | 394        |
| Dodawanie działań i przeglądanie kroków zatwierdzania | 397        |
| Włączanie zatwierdzania poprzez e-mail                | 402        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                    | 403        |
| Podsumowanie                                          | 408        |

|                                                                     |            |
|---------------------------------------------------------------------|------------|
| Pytania                                                             | 409        |
| Źródła informacji dodatkowych                                       | 409        |
| <b>ROZDZIAŁ 18.</b>                                                 |            |
| <b>Reguły przydzielania</b>                                         | <b>410</b> |
| Wymagania techniczne                                                | 410        |
| Tworzenie reguł przydzielania potencjalnych klientów                | 411        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                  | 411        |
| Reguły przydzielania potencjalnych klientów w praktyce              | 411        |
| Tworzenie kolejki                                                   | 416        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                  | 416        |
| Kolejki w praktyce                                                  | 416        |
| Tworzenie reguł przydzielania spraw                                 | 418        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                  | 419        |
| Reguły przydzielania spraw w praktyce                               | 419        |
| Reguły przydzielania w praktyce                                     | 423        |
| Podsumowanie                                                        | 428        |
| Pytania                                                             | 428        |
| Źródła informacji dodatkowych                                       | 429        |
| <b>ROZDZIAŁ 19. Integralność danych dzięki formułom i walidacji</b> | <b>430</b> |
| Wymagania techniczne                                                | 430        |
| Omówienie formuł                                                    | 430        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                  | 437        |
| Tworzenie pola formuły                                              | 437        |
| Reguły walidacji                                                    | 444        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                  | 445        |
| Tworzenie reguły walidacji                                          | 445        |
| Podsumowanie                                                        | 449        |
| Pytania                                                             | 450        |
| Źródła informacji dodatkowych                                       | 450        |
| <b>ROZDZIAŁ 20.</b>                                                 |            |
| <b>Testowanie i wyszukiwanie błędów</b>                             | <b>452</b> |
| Wymagania techniczne                                                | 453        |
| Ścieżka dojścia do wydania produkcyjnego                            | 453        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                  | 453        |
| Konfiguracja ścieżki do wydania produkcyjnego                       | 453        |
| Rodzaje testów                                                      | 455        |
| Testy jednostkowe                                                   | 455        |
| Testy systemowe                                                     | 455        |
| Testy UAT                                                           | 456        |
| Testy produkcyjne                                                   | 456        |
| Testy regresyjne                                                    | 456        |
| Korzystanie z dzienników (logów) wyszukiwania błędów                | 456        |
| Przykład użycia funkcji w biznesie                                  | 457        |
| Tworzenie dziennika wyszukiwania błędów                             | 457        |
| Podsumowanie                                                        | 460        |

|                                              |            |
|----------------------------------------------|------------|
| Pytania                                      | 461        |
| Źródła informacji dodatkowych                | 461        |
| <b>Ocena znajomości platformy Salesforce</b> | <b>462</b> |
| Rozdział 1                                   | 462        |
| Rozdział 2                                   | 463        |
| Rozdział 3                                   | 463        |
| Rozdział 4                                   | 464        |
| Rozdział 5                                   | 465        |
| Rozdział 6                                   | 465        |
| Rozdział 7                                   | 466        |
| Rozdział 8                                   | 467        |
| Rozdział 9                                   | 467        |
| Rozdział 10                                  | 468        |
| Rozdział 11                                  | 469        |
| Rozdział 12                                  | 470        |
| Rozdział 13                                  | 470        |
| Rozdział 14                                  | 471        |
| Rozdział 15                                  | 471        |
| Rozdział 16                                  | 472        |
| Rozdział 17                                  | 473        |
| Rozdział 18                                  | 474        |
| Rozdział 19                                  | 475        |
| Rozdział 20                                  | 475        |
| <b>Skorowidz</b>                             | <b>477</b> |

oprac. BPK