

סילבוס קורס הסבה CRM 2026



- מפגשים עיוניים פעמיים בשבוע
- מתבסס על היכרות עם תהליכי לקוח ומערכות מידע
- חשיפה סדורה והדרגתית למערכת
- הדרכה בסביבות עבודה ייעודיות

נושא	תוכן
היכרות סילספורס	שימוש בפלטפורמה כשירות. מגבלות מערכת. ניהול רישיונות. סוגי מוצרים. אתר אמינות של סילספורס. ניהול סביבה.
יישום	ממשק המערכת. חיפוש וניווט במערכת. רשימות צפייה. אובייקטים סטנדרטיים ואובייקטים מקוסטמים. עיצוב דפי מערכת.
נתונים	עבודה עם נתונים במערכת. ייבוא נתונים מאסיבי. שימוש בכלים לייבוא נתונים. מניפולציה על נתונים במערכת. ולידציות. שדות נוסחה.
אנליזה	דוחות ולוחות מכוונים. ניתוח מידע במערכת. אפשרויות הצגת נתונים ושימוש בכלי אנליזה מול משתמשי קצה והנהלה.
הרשאות	הרשאות עבודה במערכת. כלים לשיתוף מידע בארגון. כלי עבודה למנהל מערכת לטובת מתן הרשאות קבועות והרשאות נקודתיות. תפעול תקלות ובדיקת הרשאות במערכת. ניהול משתמשים במערכת.
יישום מתקדם	סוגי רשומה ועבודה עם מספר תהליכים באובייקט יחיד. הורדת תוספים דרך חנות אפליקציות. שימוש בפעולות ופעילויות לייעול עבודת המשתמש במערכת.
אוטומציה	שימוש ב-FLOW ליצירת סוגים שונים של תהליכי אוטומציה. שימוש בתהליכים סינכרוניים וא-סינכרוניים. שימוש בהיררכיה בין תהליכים. שימוש בכלים לניהול ובקרה על אוטומציה במערכת.
SOQL	Results, Dynamic Query, SOQL, SOSL
APEX	Triggers, Apex Classes, Order of Execution, Synchrony VS. Asynchrony automation
DEBUG	Debug Log, Error Handling, Login As, Test Classes, Code Coverage
	סה"כ