



CRM automatizálás Salesforce-szal

PUSKÁS DÓRA



Agenda

- Képzés gyakorlati tudnivalók
- Bemutatókozás
- Salesforce – főbb tudnivalók
- Salesforce E-learning regisztráció
- Kezdő lépések
- Salesforce platform áttekintés
- Házi feladat



Képzés gyakorlati tudnivalók

- 8 hét → február 20 – április 9, csütörtök 17:00 (+ néhány szerda)
- 1,5 óra / alkalom
- Némítás → Be! (nyugodtan oldd fel, ha kérdésed van! 😊)
- Kérdések → Chat! (nyugodtan kérdezz szóban is! 😊)
- Technikai kérdések / Zoom → Ügyfélszolgálat (20/779-3373)
- Nyelv → magyar / angol
- Házi feladat, esetleges elakadások → Google 😊

Bemutakozás



- 1,5 év – irodavezető
(kerámiagyártó)
- ~14 év – telefonos értékesítő
(szoftverfejlesztő) – 2017 ❤️ Salesforce
- 1,5 év – Salesforce konzulens/admin
(Salesforce tanácsadó)
- 2+ év – Salesforce mentor/tréner
(felnőttképző)
- 2+ év – Salesforce Business Analyst
(autóipari multi)



Salesforce alapfogalmak

- CRM
- Felhőalapú / Cloud-based
- Objektumok / Objects
- Rekordok / Records
- Jelentések / Reports
- Automatizációk / Automations



A Salesforce története

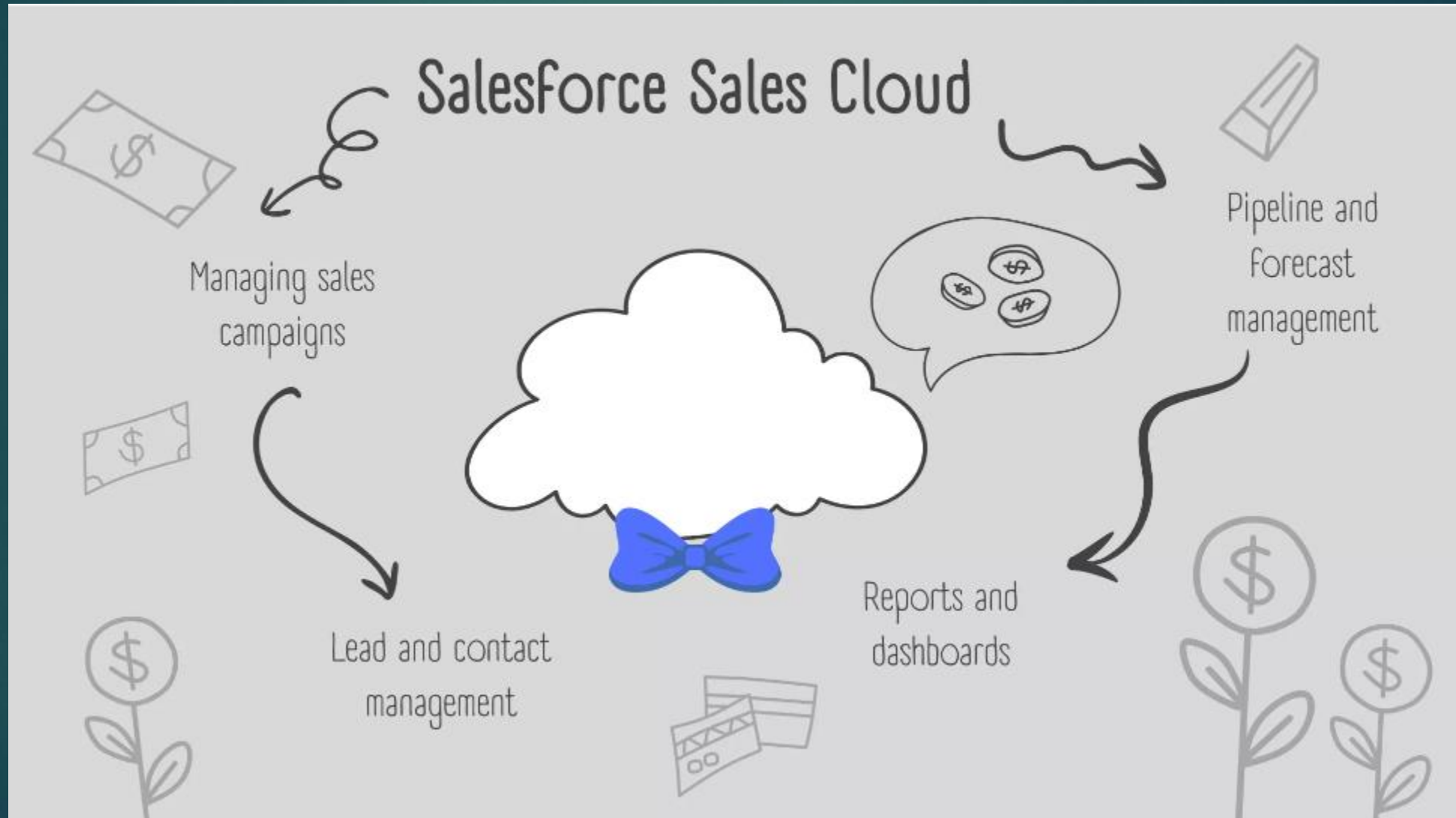
- 1999 - **Marc Benioff**, Parker Harris, Dave Moellenhoff és Frank Dominguez → Salesforce.com
- 1999-2004 – Ügyfélbázis és piac, Termékfejlesztés, Üzleti stratégia.
Termékek (SaaS - Software as a Service):
 - Salesforce Automation (Értékesítési automatizálás)
 - Service Automation (Szolgáltatásautomatizálás)
 - Marketing Automation (Marketingautomatizálás)
- 2004 - Salesforce Customer Relationship Management (CRM) platform



Salesforce Clouds

- Sales Cloud
- Service Cloud
- Marketing Cloud
- Commerce Cloud
- Experience Cloud
- Analytics Cloud
- Health Cloud
- ...

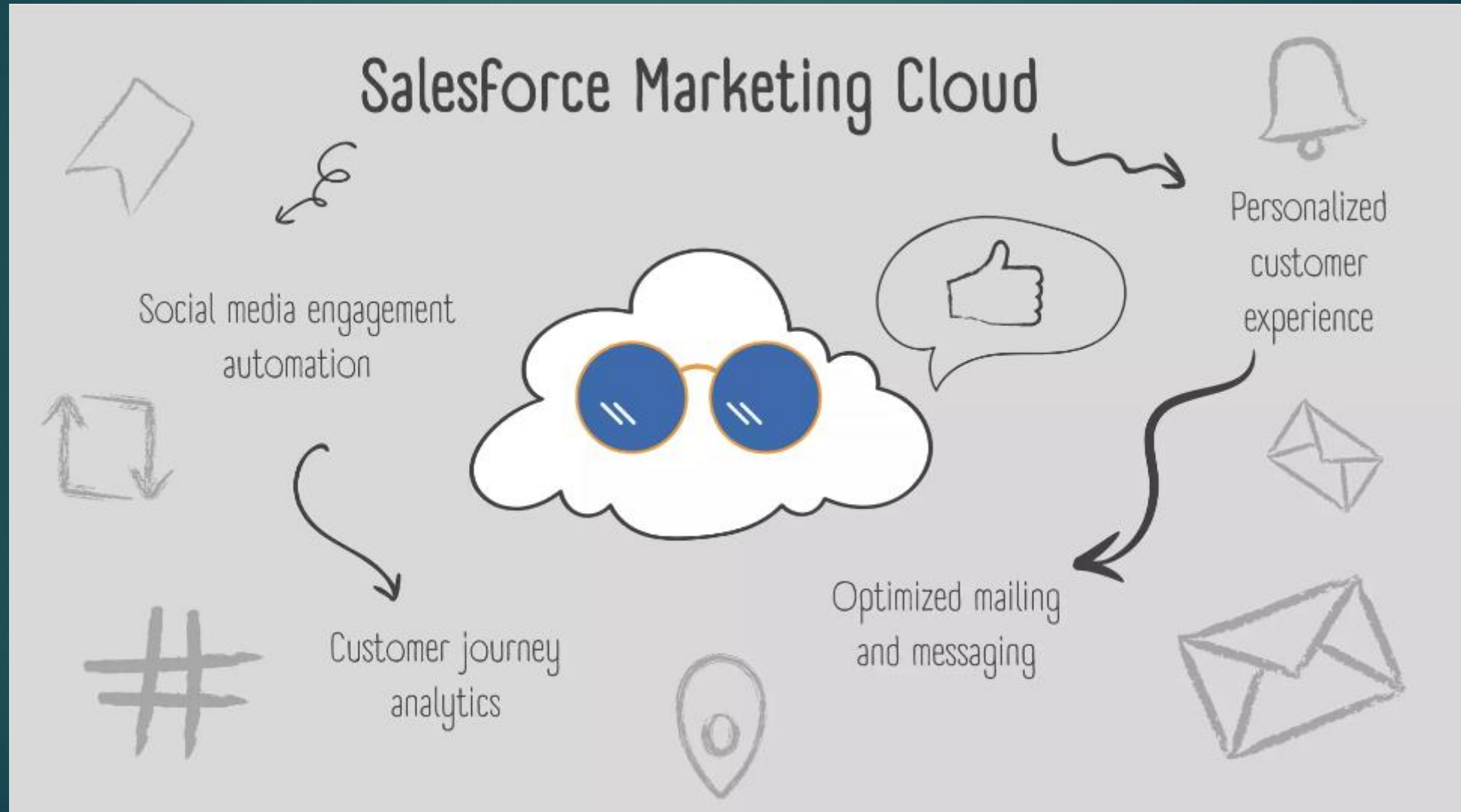
Sales Cloud



Service Cloud



Marketing Cloud





Salesforce Editions

- **Essentials** – kisebb vállalkozások és kezdő ügyfelek számára tervezték, hogy egyszerűbben és költséghatékonyabban tudják kezelni az értékesítési és ügyfélszolgálati folyamataikat (korlátozott felhasználói létszám, alacsonyabb áron elérhető)
- **Professional** – középvállalatoknak és nagyobb csapatoknak, bővített CRM funkciókkal, magasabb licenc számmal, egyéni testreszabási lehetőségekkel
- **Enterprise** – nagyobb vállalatoknak, összetettebb üzleti igényekkel, bővített funkciók, nagyobb felhasználószám, kiterjesztett biztonság és adatvédelem, teljes körű támogatási szolgáltatások
- **Unlimited** – legmagasabb szintű funkcionalitás, kiterjesztett szolgáltatások, korlátlan felhasználószám, maximális teljesítmény, kiterjesztett integrációk



Salesforce Terminológia

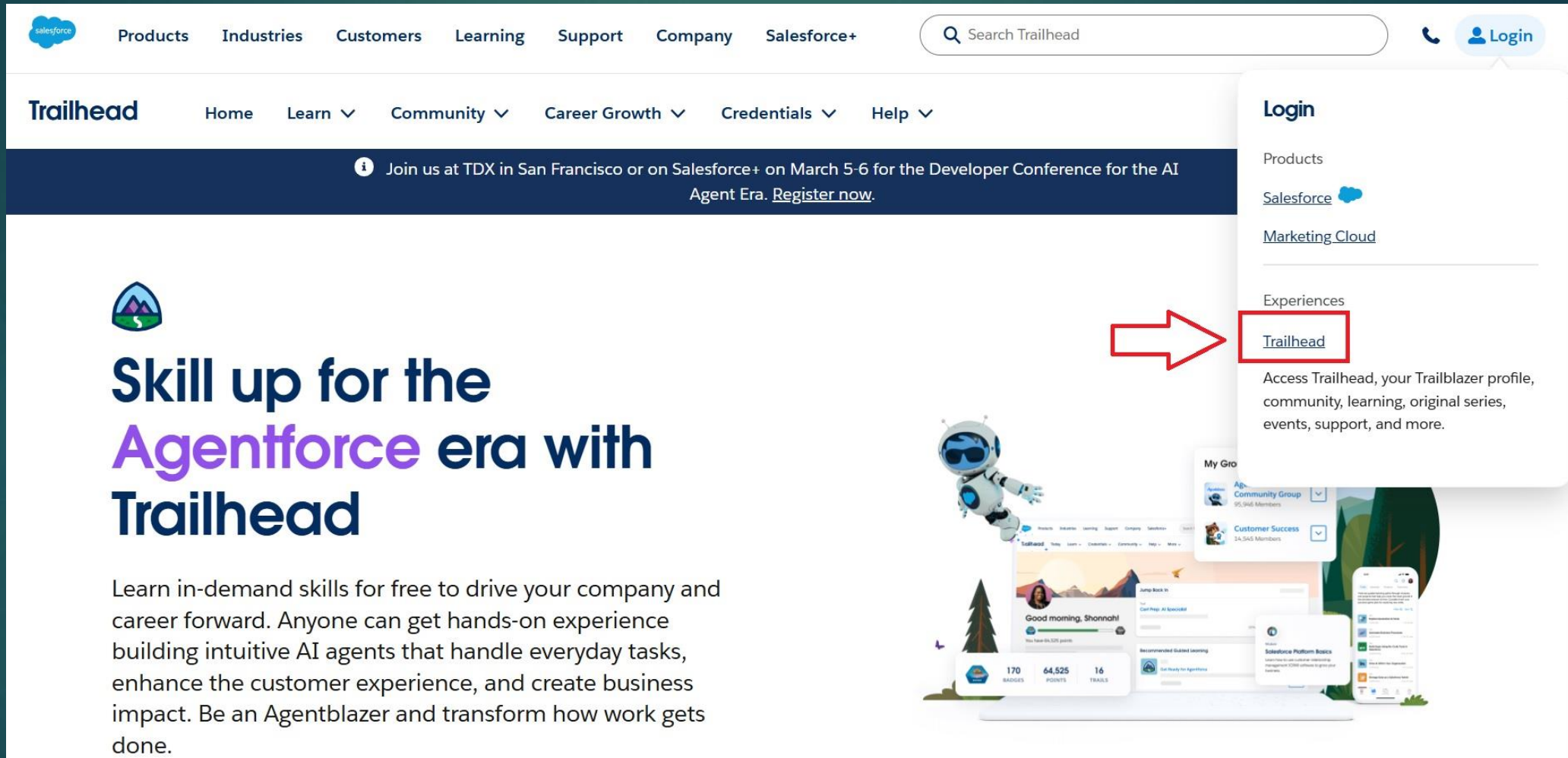
- **Rekord** – egyedi adatbejegyzés az adatbázisban
- **Objektum** – az adatbázisban tárolt adatok strukturált formája
- **Mező** – egy adatpont vagy attribútum egy objektumon belül
- **Oldal** – felhasználói felület, ahol a rekordok megjelennek és szerkeszthetők
- **Folyamat** – lépések vagy tevékenységek sorozata, amelyet a Salesforce rendszer egy adott üzleti feladat vagy művelet végrehajtására hajt végre
- **Alkalmazás** – különféle objektumok, folyamatok és egyéb funkciók csoportosítása egy adott üzleti feladat vagy tevékenység köré
- **Felhasználó** – egyéni személy vagy entitás, aki hozzáfér a Salesforce rendszerhez, és használja annak funkcióit és szolgáltatásait
- **Profil** – felhasználói jogok és engedélyek csoportosítása
- **Szerepkör** – a szervezeti hierarchiában elfoglalt pozíció, amely meghatározza a felhasználók számára elérhető adatok és funkciók körét
- **Jelentés** – a Salesforce rendszer által a tárolt adatok alapján készített strukturált adatelemzés vagy összefoglaló



Salesforce e-learning:

trailhead.salesforce.com

Login



The image shows the Salesforce Trailhead website. At the top, there is a navigation bar with links for Products, Industries, Customers, Learning, Support, Company, and Salesforce+. A search bar labeled "Search Trailhead" is on the right. Below this is a secondary navigation bar with links for Home, Learn, Community, Career Growth, Credentials, and Help. A dark blue banner across the middle contains an announcement about the Developer Conference for the AI Agent Era, with a "Register now" link. The main content area features a large heading "Skill up for the Agentforce era with Trailhead" and a paragraph about learning in-demand skills for free. To the right, a "Login" dropdown menu is open, showing options for Products, Salesforce, Marketing Cloud, and Experiences. The "Trailhead" option under Experiences is highlighted with a red box and a red arrow. Below the login menu, there is a "My Gro" section showing a "Community Group" and "Customer Success" options. At the bottom, there is a graphic of a robot character and a laptop displaying a Trailhead profile with statistics: 170 Badges, 64,525 Points, and 16 Trails.

Products Industries Customers Learning Support Company Salesforce+

Search Trailhead

Trailhead Home Learn Community Career Growth Credentials Help

Join us at TDX in San Francisco or on Salesforce+ on March 5-6 for the Developer Conference for the AI Agent Era. [Register now.](#)

Skill up for the Agentforce era with Trailhead

Learn in-demand skills for free to drive your company and career forward. Anyone can get hands-on experience building intuitive AI agents that handle everyday tasks, enhance the customer experience, and create business impact. Be an Agentblazer and transform how work gets done.

Login

Products

[Salesforce](#)

[Marketing Cloud](#)

Experiences

Trailhead

Access Trailhead, your Trailblazer profile, community, learning, original series, events, support, and more.

My Gro

Community Group 95,945 Members

Customer Success 14,545 Members

Good morning, Shonichi

170 BADGES 64,525 POINTS 16 TRAILS

Login steps



Hello, Trailblazer! Log in to your account.

Log in using an existing account.

 Google

 Salesforce

 MuleSoft

 Tableau

[View more options](#)

Or

Business email

Next

Explore [Trailblazer account benefits](#).

Don't have an account? [Sign up for free](#).



Step 2 of 3

Hi Dora! Where are you located?

Country/region

Hungary

▼

☒ I agree to the [Main Services Agreement](#) and [Salesforce Program Agreement](#).

☐ Yes, I would like to receive marketing communications regarding Salesforce products, services, and events. I can unsubscribe at any time.

By registering, you confirm that you agree to the processing of your personal data by Salesforce as described in the [Privacy Statement](#).

Next

Role/Relationship



Step 3 of 3

One last thing.

By providing the info below, we'll be able to find all the best content for you.

Company name

Role name

Relationship to Salesforce

Next

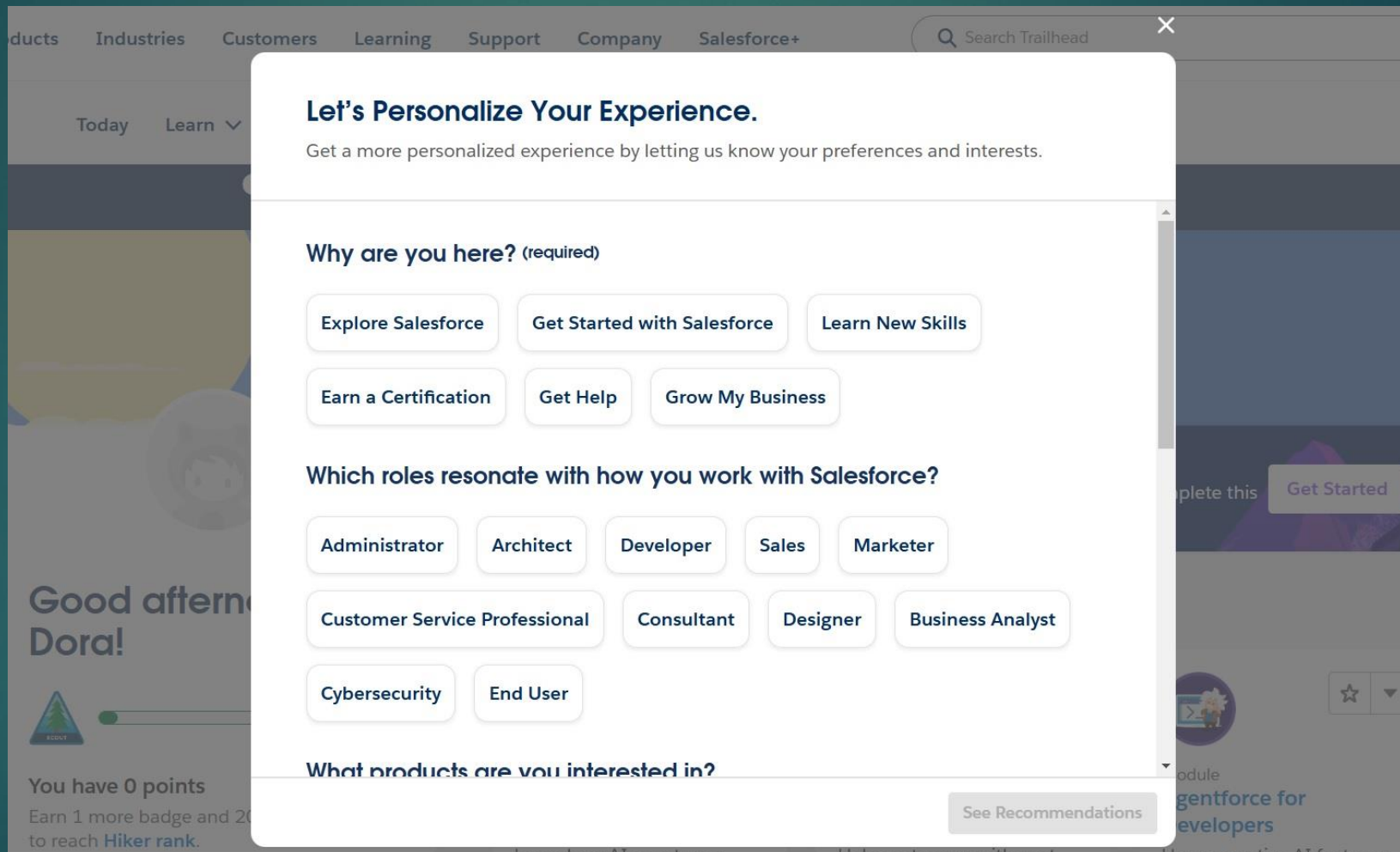
One account. The best of Salesforce.

Online learning. Live and on-demand events. Original series.
Community. Support. And much more. Free.

[Explore Trailblazer account benefits](#)



Personalization



The image shows a screenshot of the Salesforce Trailhead website with a personalization modal open. The modal is titled "Let's Personalize Your Experience." and contains three sections of interactive buttons. The background shows the Trailhead navigation bar with links like "Products", "Industries", "Customers", "Learning", "Support", "Company", and "Salesforce+", along with a "Search Trailhead" search bar. Below the navigation bar, there's a "Today" section with a "Learn" dropdown. The main content area on the left shows a "Good afternoon Dora!" greeting and a progress bar indicating "You have 0 points" and "Earn 1 more badge and 20 more points to reach Hiker rank." The right side of the background shows a "Get Started" button and a "See Recommendations" button.

Let's Personalize Your Experience.
Get a more personalized experience by letting us know your preferences and interests.

Why are you here? (required)

Explore Salesforce Get Started with Salesforce Learn New Skills

Earn a Certification Get Help Grow My Business

Which roles resonate with how you work with Salesforce?

Administrator Architect Developer Sales Marketer

Customer Service Professional Consultant Designer Business Analyst

Cybersecurity End User

What products are you interested in?

See Recommendations

Products

