

# Introdução ao Salesforce: Capacitar a experiência do usuário com dados



**Descobrir como importar dados limpos, criar relatórios importantes e validar a solução com os seus usuários de negócios.**

**Saiba que:** Aguardaremos mais um ou dois minutos para que as pessoas possam fazer o seu acesso.



# **Introdução ao Salesforce:**

## **Etapa 3: Capacitar a experiência do usuário com dados**



Apresentado por:  
Sua equipe da comunidade de introdução ao Salesforce

# Safe harbor

Estatuto Safe Harbor da Private Securities Litigation Reform Act [Lei sobre Reforma de Contencioso sobre Títulos Privados] de 1995:

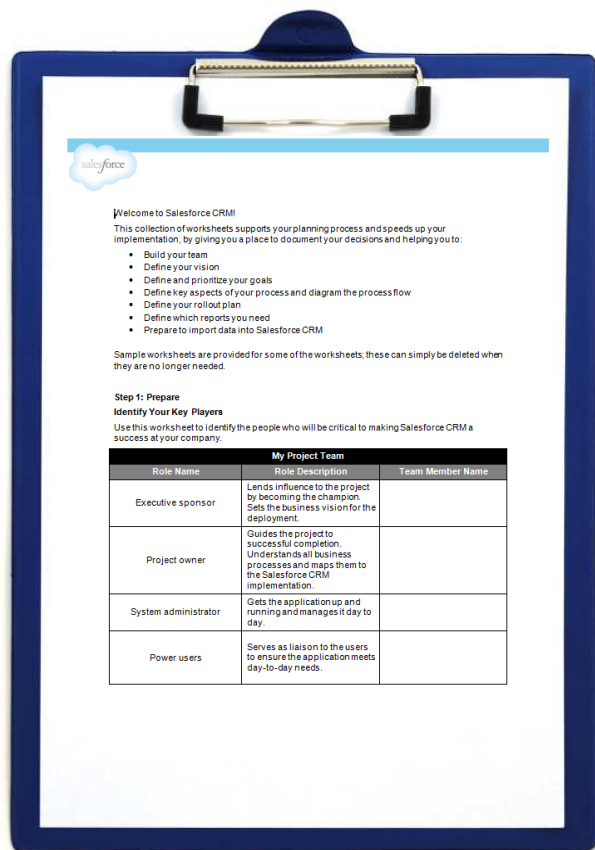
esta apresentação pode conter declarações de previsão que envolvem riscos, incertezas e suposições. Se tais incertezas se materializarem, ou se qualquer uma das suposições se revelarem incorretas, os resultados da salesforce.com, inc. podem divergir materialmente dos resultados expressos ou implícitos pelas declarações de previsão que fazemos. Todas as outras declarações que não constituem fatos históricos podem ser consideradas previsões, incluindo qualquer previsão de disponibilidade de produto ou serviço, crescimento de assinante, lucros, receitas ou outros itens financeiros e quaisquer declarações em relação às estratégias ou planos de gestão para operações futuras, declarações de opinião, quaisquer declarações relativas aos novos serviços, serviços planejados ou atualizados ou desenvolvimentos de tecnologia e contratos de clientes ou uso de nossos serviços.

Os riscos e incertezas acima referidas incluem - mas não estão limitados a - riscos associados ao desenvolvimento e fornecimento de novas funcionalidades para o nosso serviço, novos produtos e serviços, o nosso novo modelo de negócio, as nossas perdas operacionais do passado, possíveis flutuações em nossos resultados operacionais e taxa de crescimento, interrupções ou atrasos em nossa hospedagem da web, violação de nossas medidas de segurança, o resultado de qualquer litígio, os riscos associados com as eventuais fusões e aquisições, inclusive as concluídas, o mercado imaturo em que atuamos, nossa história operacional relativamente limitada, a nossa capacidade em expandir, reter e motivar nossos funcionários e gerenciar o nosso crescimento, novos lançamentos do nosso serviço e implantação do cliente bem-sucedida, a nossa história limitada de revenda de produtos não salesforce.com e o uso e venda para clientes empresariais de maior porte. Mais informações sobre os fatores potenciais que podem afetar os resultados financeiros da salesforce.com, inc. está incluído em nosso relatório anual no Formulário 10-K para o ano fiscal mais recente e em nosso relatório trimestral no Formulário 10-Q para o trimestre fiscal mais recente. Estes documentos e outros que contêm divulgações importantes estão disponíveis na seção Arquivos SEC da seção de informações do investidor de nosso site.

Quaisquer serviços não lançados ou recursos mencionados nesta ou em outras apresentações, comunicados de imprensa ou declarações públicas não estão disponíveis atualmente e podem não ser entregues a tempo. Os clientes que comprem nossos serviços devem tomar as decisões de compra com base em recursos que estão disponíveis atualmente. A Salesforce.com, inc. não assume nenhuma obrigação e não pretende atualizar estas declarações de previsão.

Salesforce Safe Harbor: [Link](#)

# Sua jornada de implementação



## Webinar 1: Preparar-se para o Sucesso

Compreenda como definir a sua visão, inspire a sua equipe e planeje a sua jornada. Gravação acessada [aqui](#)

## Webinar 2: Criar a experiência do usuário

Saiba como adaptar o Salesforce para capacitar e melhorar seus processos de negócios. Gravação acessada [aqui](#)

## Webinar 3: Capacitar a experiência do usuário com dados

Descubra como importar dados limpos, criar relatórios importantes e validar a solução com os seus usuários de negócios.

## Webinar 4: Implementar e capacitar seus usuários

Determine como treinar, suportar, motivar e engajar com eficiência os seus usuários ao orientar os resultados empresariais.

Pesquisa: Qual é a complexidade dos dados que você está importando para o salesforce?



## Objetivos: Criar a experiência do usuário

Configurar o Salesforce para capacitar a experiência do usuário

Descobrir como importar dados limpos, criar relatórios importantes e validar a solução com os seus usuários de negócios

- Compreender as considerações principais ao importar e gerenciar seus dados
- Desenvolver relatórios e painéis importantes
- Validar o Salesforce eficazmente com seus usuários

Incluiremos as práticas recomendadas no decorrer do treinamento.  
Procure ferramentas principais para auxiliá-lo.



# Primeiro, alguma logística

## Perguntas, respostas e contato

- Como faço perguntas?
- Isso será gravado?
- Onde você pode obter a apresentação?
- Onde você pode ter mais informações?



## Recursos principais usados nesta seção



À medida que prosseguimos com essa seção, mencionaremos as ferramentas principais para ajudá-lo a criar a sua base



[Guia de Introdução à Implementação](#)



[Livro de Introdução](#)



[Ajuda e treinamento do Salesforce](#)



[Comunidade Introdução](#)



# Considerações principais ao importar e gerenciar seus dados



## Importanto seus dados - visão geral



- Liste os seus recursos de dados e nomeie os campos nos quais os dados estão armazenados.
- Veja se há algum problema com os seus dados.
- No Salesforce, Certifique-se de que não haja informações duplicadas no meio dos objetos.

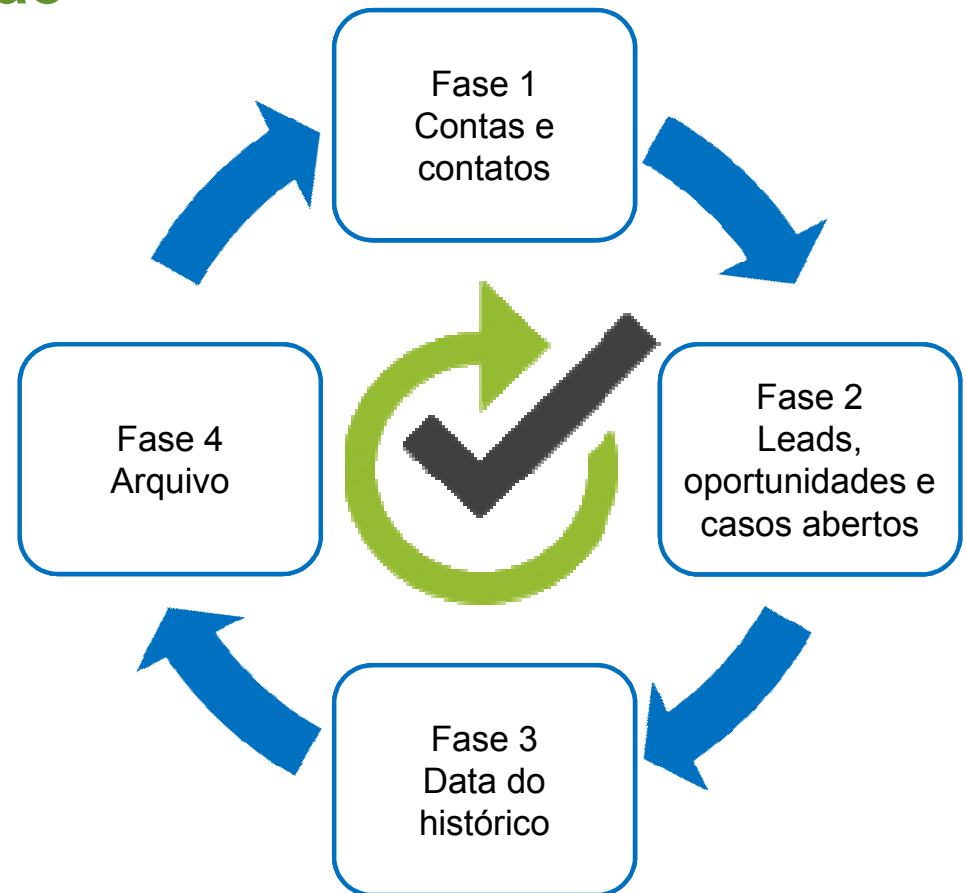
**Ajuda e Treinamento: Vídeo de Visão geral de importação de dados – [Link](#)**

## Preparar os dados para importação

Importe os dados em fases, com base nas suas necessidade para se preparar para a sua data de entrada em operação

- Fase 1: Importar contas e contatos
- Fase 2: Operacionalmente, você pode precisar importar ou digitar Leads, oportunidades e casos abertos
- Fase 3: Importar oportunidades e casos fechados com base nas suas necessidades de relatório históricas
- Fase 4: Arquivar o que você não precisa em arquivos Excel e armazenar no Salesforce

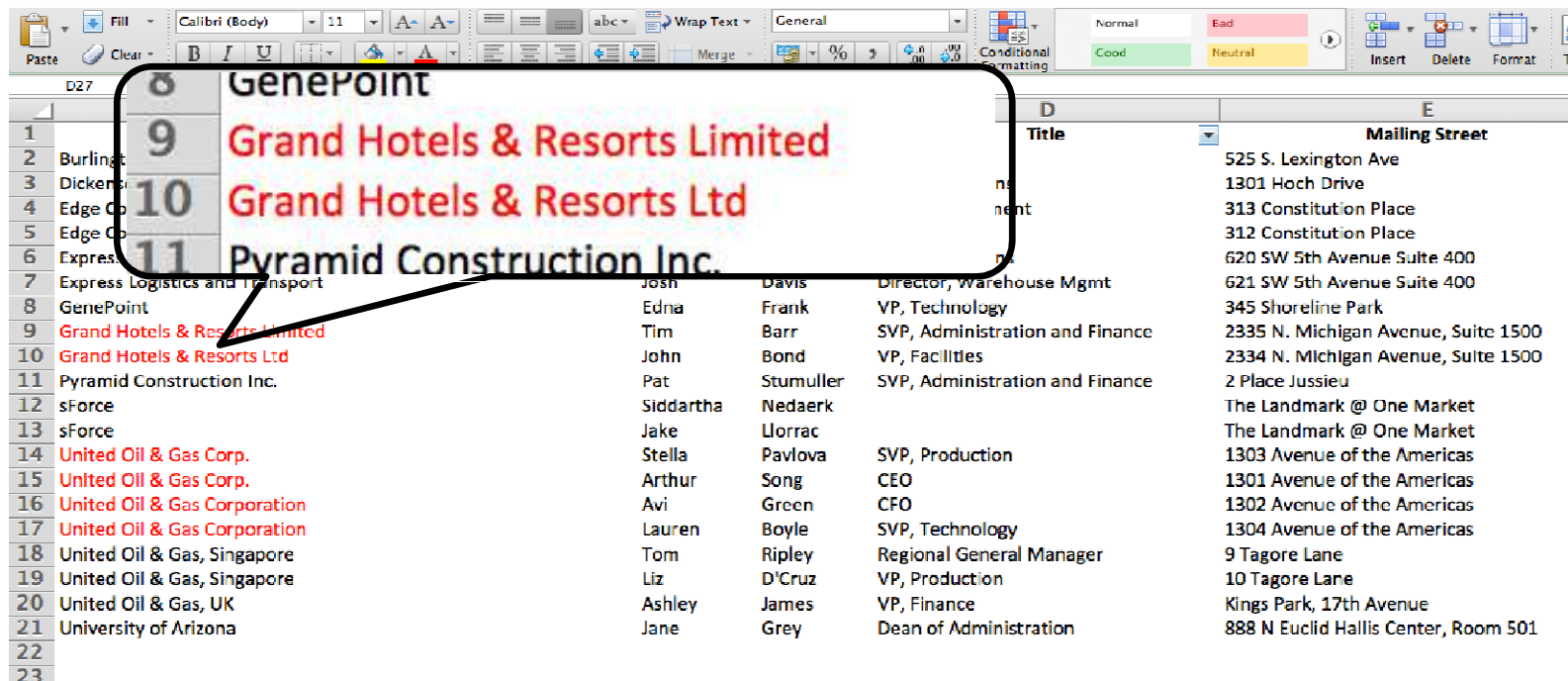
**Teste! Teste! Teste!**



**Ajuda e Treinamento: Vídeo de preparação dos seus dados para importação – [Link](#)**

## Limpar seus dados

Examine seus dados antes de importá-los e corrija os erros.



1					
2	Burling				
3	Dickens				
4	Edge Co				
5	Edge Co				
6	Express				
7	Express Logistics and Transport	Josh	Davis	Director, Warehouse Mgmt	
8	GenePoint	Edna	Frank	VP, Technology	
9	Grand Hotels & Resorts Limited	Tim	Barr	SVP, Administration and Finance	
10	Grand Hotels & Resorts Ltd	John	Bond	VP, Facilities	
11	Pyramid Construction Inc.	Pat	Stumuller	SVP, Administration and Finance	
12	sForce	Siddhartha	Nedaerk		
13	sForce	Jake	Llorrac		
14	United Oil & Gas Corp.	Stella	Pavlova	SVP, Production	
15	United Oil & Gas Corp.	Arthur	Song	CEO	
16	United Oil & Gas Corporation	Avi	Green	CFO	
17	United Oil & Gas Corporation	Lauren	Boyle	SVP, Technology	
18	United Oil & Gas, Singapore	Tom	Ripley	Regional General Manager	
19	United Oil & Gas, Singapore	Liz	D'Cruz	VP, Production	
20	United Oil & Gas, UK	Ashley	James	VP, Finance	
21	University of Arizona	Jane	Grey	Dean of Administration	
22					
23					

Ajuda e Treinamento: Vídeo de Limpando e preparando seus dados usando o Excel – [Link](#)

## Considerações sobre importação



## Preparar seu arquivo de importação



Prepare seus arquivos para facilitar o processo de importação

- ☐ Use os nomes de campo do Salesforce
- ☐ Inclua a ID do proprietário do registro
- ☐ Preencha campos obrigatórios
- ☐ Use valores válidos da lista de opções
- ☐ Inclua um campo de importação em lote
- ☐ Adicione campos Criado por e Data de criação
- ☐ Inclua a ID de dados do sistema antigo

**Ajuda e Treinamento: Artigo de preparação dos seus dados para importação – [Link](#)**

## Preparar o Salesforce



Prepare o Salesforce para os dados de importação

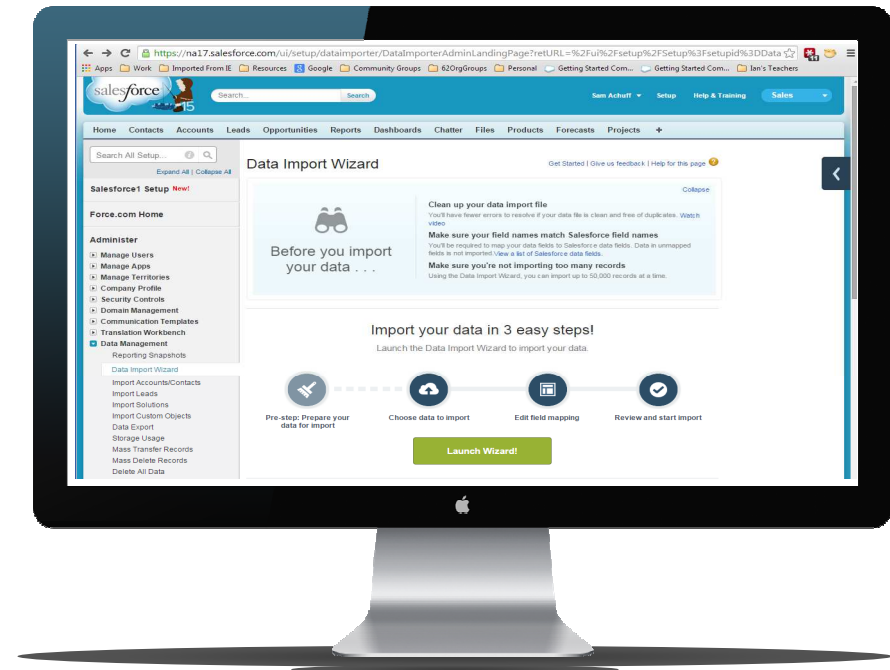
- ☐ Identifique os campos necessários
- ☐ Criar campos personalizados
- ☐ Adicione valores válidos da lista de opções
- ☐ Adicione um campo para ID de dados do sistema antigo
- ☐ Abra os campos Criado por e Data de criação  
(Abra um caso com o suporte do Salesforce para acesso)
- ☐ Use campos de fórmula quando possível

**Ajuda e Treinamento: Artigo de preparação dos seus dados para importação – [Link](#)**

# Assistente de importação de dados

Use o assistentes de importação de dados quando:

- Estiver carregando menos de 50.000 registros
- O objeto que precisar importar for suportado pelo Assistente de importação de dados.
- Você quiser evitar duplicatas para contas, contatos, leads



Ajuda e Treinamento: Usando o assistentes de importação de dados – [Link](#)



## Data Loader

Use o Data Loader\* quando:

- Precisar carregar de 50.000 a 5.000.000 registros
- Precisar fazer o carregamento para um objeto não suportado pelos assistentes de importação
- Você quer agendar um carregamento de dados regular
- Desejar exportar dados para fins de backup

\*\* Disponível nas Edições Enterprise, Unlimited, Developer e Database.com. **Pode ser fornecido temporariamente para a Edição Profissional para importação inicial de dados.**



**Ajuda e Treinamento: Vídeo Devo usar o Data Loader – [Link](#)**

**Ajuda e Treinamento: Que ferramenta de importação/exportação de dados devo usar – [Link](#)**



## Planilha: Identifique suas fontes de dados

Meus Tipos de registros			
Origem	Tipo de registro	Necessidades de limpeza	Tamanho de arquivo
ACT!	Contas e Contatos	Sim	16K
GoldMine	Contatos	Sim	10K
Outlook	Contas e contatos	Sim	12K



Guia de implementação – [Link](#)



Livro de Introdução - [Link](#)

## Práticas recomendadas para o bom gerenciamento de dados



Manter os dados limpos e atualizados requer uma forte estratégia de gerenciamento de dados

- Treine seus usuários a inserir os dados de qualidade
- Use convenções de nomeação
- Use convenções de endereço
- Previna duplicatas

Reforce a qualidade dos dados pela configuração do Salesforce

- Estabeleça campos obrigatórios
- Crie valores padrão
- Use regras de validação de datas

## Desenvolva a sua estratégia de arquivamento de dados



### Planeje:

- Dados que não serão migrados
- Arquivos de dados que você usar para importação dos seus dados
- Dados que você irá arquivar anualmente no Salesforce

# Instale painéis de qualidade de dados



Monitore a qualidade dos dados com painéis

- Instale e configure os painéis de qualidade de dados



Painéis de qualidade de dados do Salesforce no AppExchange - [Link](#)

## Proteja seus dados contra erros internos



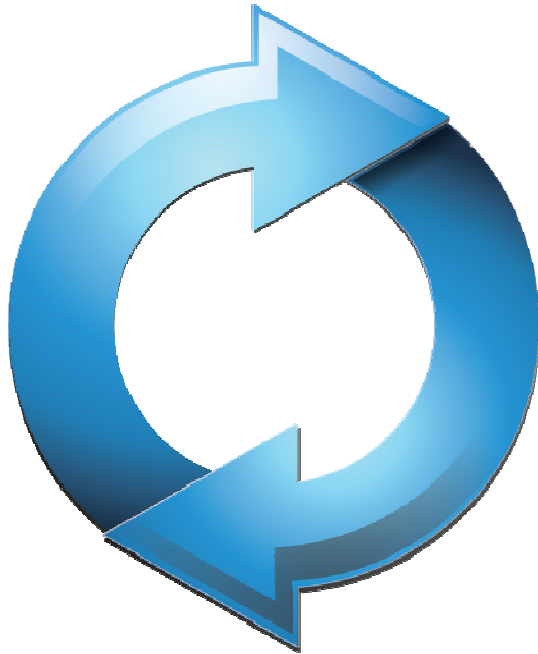
Salesforce.com recomenda que todos os seus clientes façam um backup dos seus dados Salesforce

Opções:

- Para clientes da edição Corporativa e Ilimitada: Serviço de exportação de dados semanal
- Disponível a pagamento para os clientes da edição Professional
- Explorar AppExchange: as opções estão disponíveis para o backup de dados

**Ajuda e Treinamento: Exportando dados de backup – [Link](#)**

## Valide a sua solução



Você está garantindo a adoção do usuário ao testar a sua experiência

- Criar cenários de teste para os seus processos
- Proporcionar um ambiente de teste
- Testar seus dados e processos de negócios

# Compreenda relatórios e painéis importantes





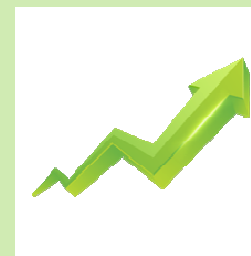
**Seu ponto de partida: geração de relatórios como uma ferramenta de monitoramento e de tomada de decisões**



Melhor insight



Dados acionáveis



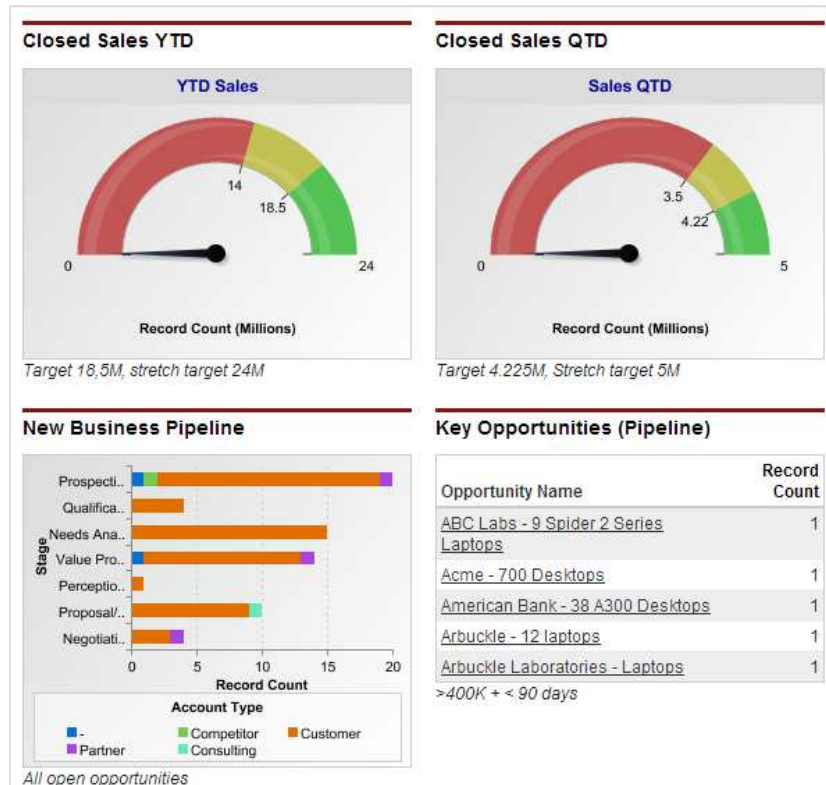
Melhores decisões

## Use os relatórios pré-criados

Os relatórios são listas ou sumários que lhe permitem agregar e analisar os seus dados em maneiras diferentes

RELATÓRIOS PADRÃO	RELATÓRIOS PERSONALIZADOS
Relatórios prontos para uso	Podem ser construídos do início
Armazenados em pastas padrão	Podem ser criados a partir de relatórios padrão
Podem ser personalizados	Podem ser salvos em uma pasta personalizada, pessoal ou vazia
Não podem ser excluídos das pastas de relatório padrão	Podem ser sobregravados ou excluídos

## Use os painéis pré-criados



Utilize os pacotes de painel do AppExchange projetados para capacitar seus usuários e informar seus executivos



Painéis do Salesforce CRM no AppExchange - [Link](#)

## O que você pode incluir no relatório?



Geralmente, o que você pode ver, você pode incluir em um relatório

As informações que você vê em um relatório são somente os dados para os quais você tem acesso de leitura ou gravação

## Práticas recomendadas para o desenvolvimento analítico



Faça com que os dados sejam relevantes para o público

- Pense no público para o painel ou relatório

Reúna o grupo de maneira lógica - use o espaço de maneira inteligente

- Um painel ou relatório bem projetado garantirá que os dados sejam exibidos nos grupos lógicos. Apresente somente os dados mais importantes



## Planilha: Decida de quais relatórios você precisa

Relatórios que correspondem com meus objetivos de negócio	
Meus objetivos de negócios priorizados	Relatórios padrão para medir minhas metas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifique os melhores funcionários</li><li>• Melhor visibilidade nos funis</li><li>• Taxas fechadas aumentadas</li><li>• Relatórios relevantes para gerenciamento superior</li><li>• Obter crédito por trabalho</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vendas por representante</li><li>• Funil de oportunidades</li><li>• Oportunidades fechadas</li><li>• Oportunidades fechadas, Fontes de oportunidade, duração do estágio da oportunidade, resumo da previsão trimestral, tendência do funil de oportunidade</li><li>• Vendas por representante, Cotação vs. Real</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Saiba por que os negócios importantes são perdidos</li><li>• Acesso fácil às garantias</li><li>• Realizar tarefas administrativas mais facilmente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oportunidades paralisadas</li><li>• n/r</li><li>• n/r</li></ul>

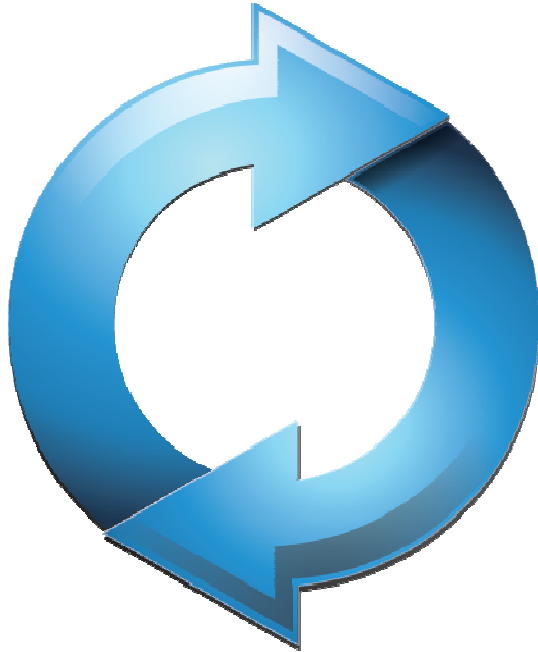


Guia de implementação – [Link](#)



Livro de Introdução - [Link](#)

## Valide a sua solução



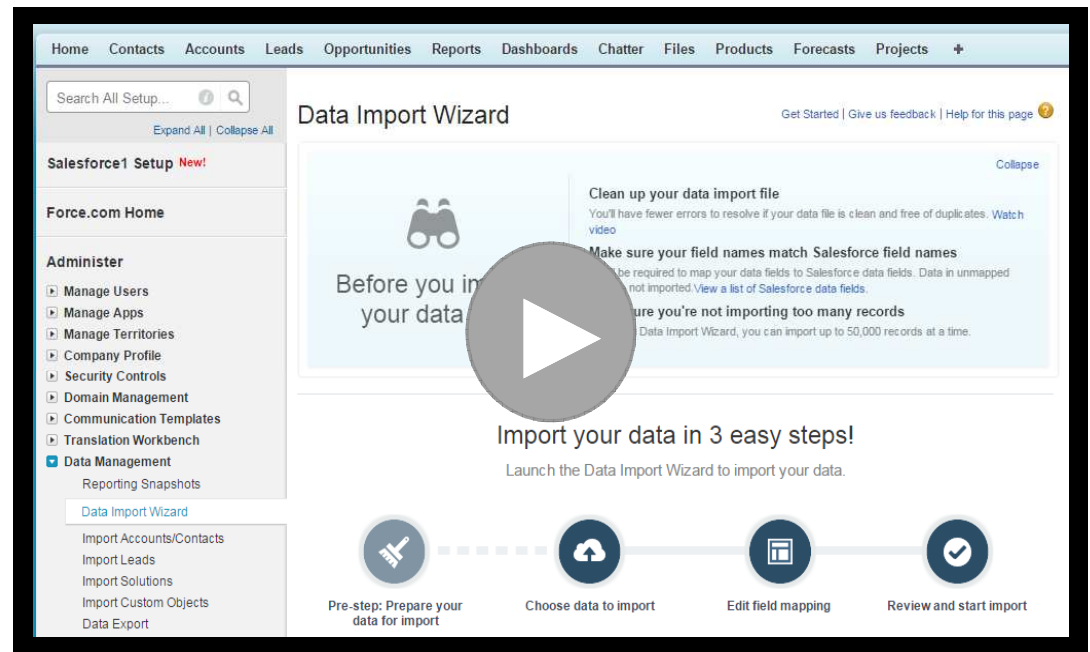
Você está garantindo a adoção do usuário ao testar a sua experiência

- Crie cenários de teste para os seus processos
- Proporcione um ambiente de teste
- Teste seus processos de negócios



## Demonstração

- Importar contas e contatos do Gmail
  - Preparar seu arquivo
  - Limpar seus dados
  - Importar usando o Assistente de importação de dados
- Personalizar para melhorar a qualidade dos dados
  - Colocar um campo obrigatório em um layout de página
  - Criar uma regra de validação
  - Criar um campo de fórmula



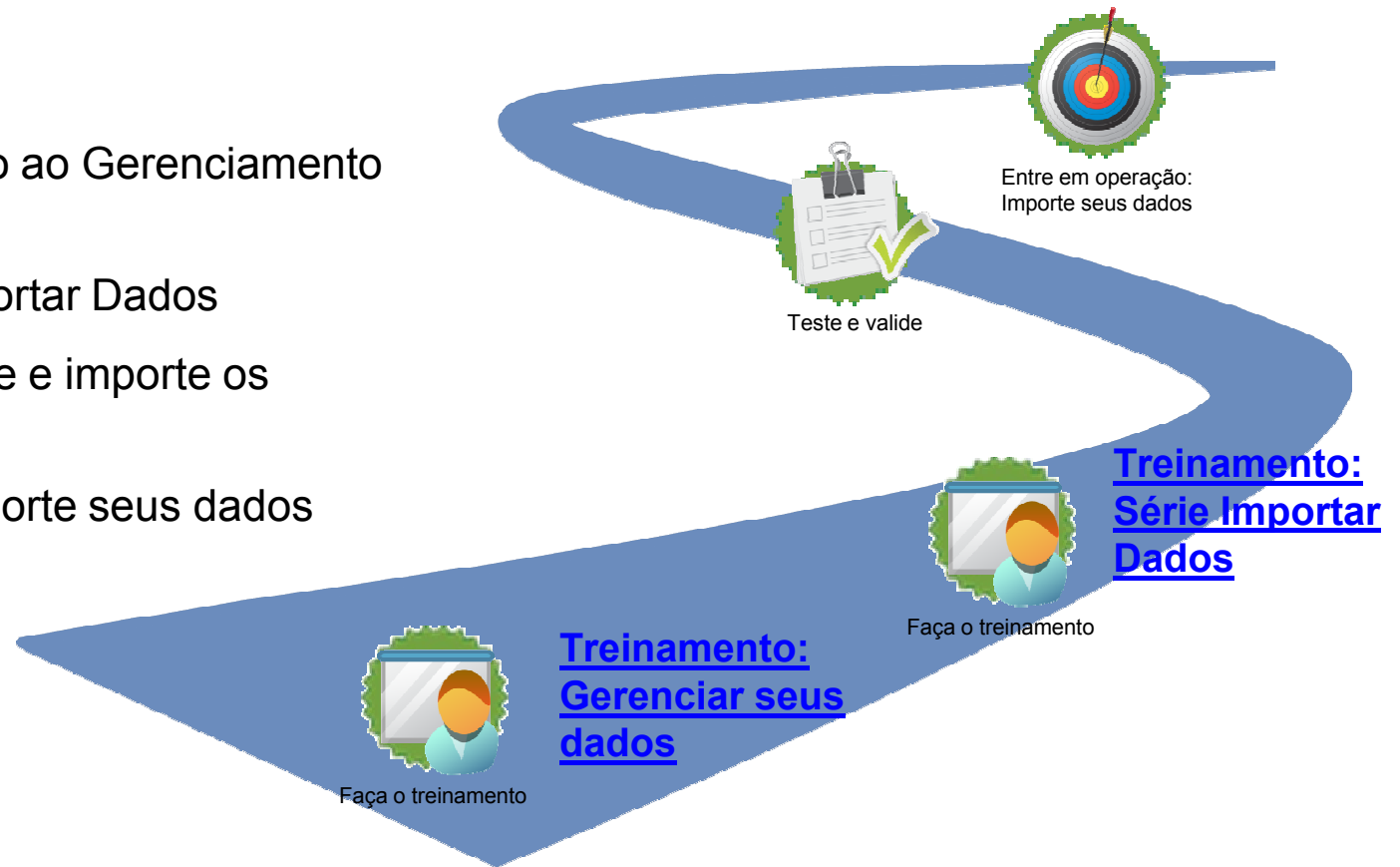


# Recursos para o seu sucesso



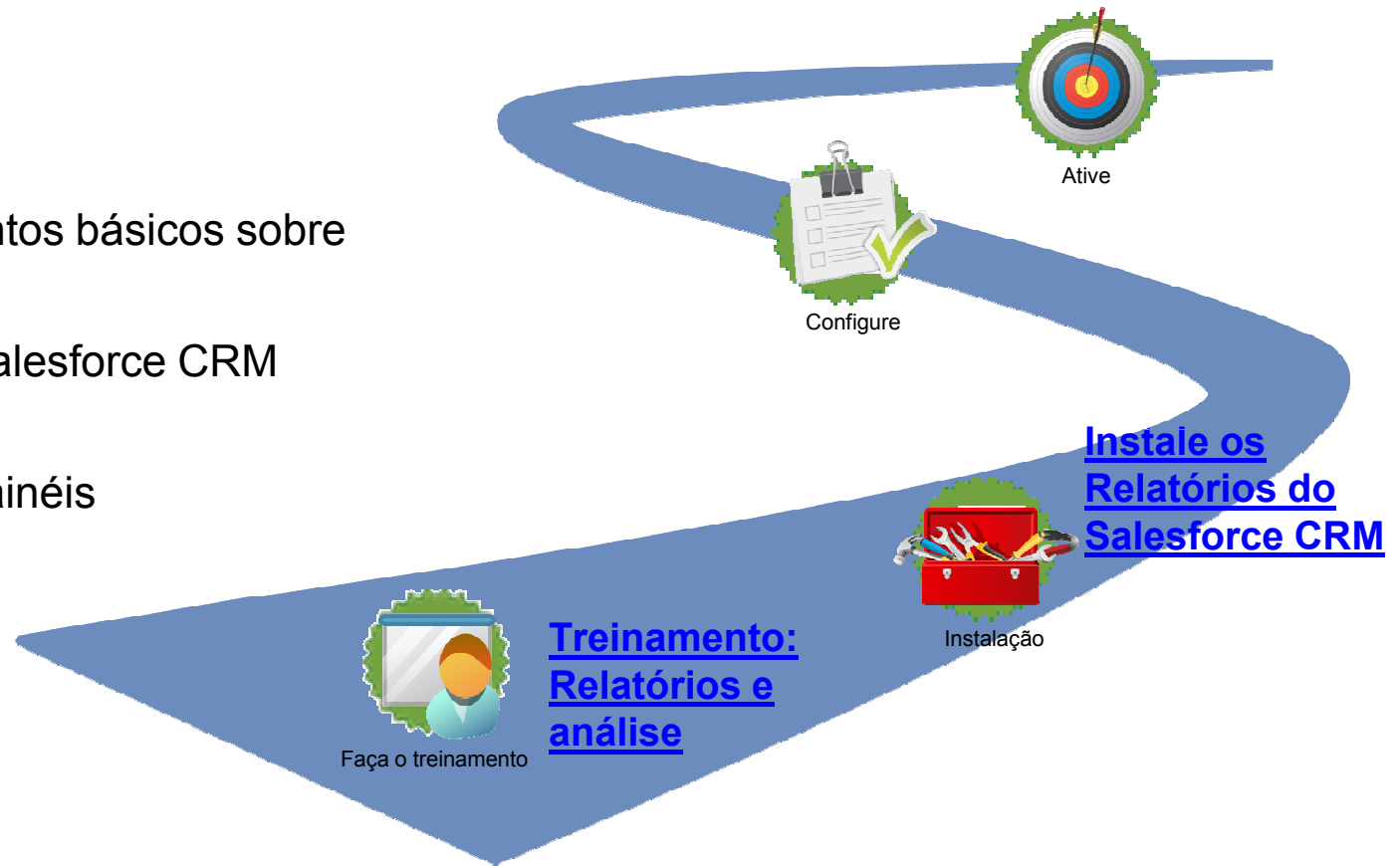
# Importar seus dados

- 1) Treinamento: Introdução ao Gerenciamento dos seus dados
- 2) Treinamento: Série Importar Dados
- 3) Teste/Valide: Prepare-se e importe os dados de teste
- 4) Entre em operação: Importe seus dados



# Desenvolvimento de relatórios

- 1) Treinamento: Fundamentos básicos sobre relatórios e painéis
- 2) Instalação: Relatórios Salesforce CRM do AppExchange
- 3) Configure relatórios e painéis
- 4) Ative



# Recursos



## **Monitoramento essencial da sua sessão de hoje**

1. Assista esses breves [Vídeos de como Importar dados](#) .
2. Consulte o [Importar dados](#) e [gerar relatórios e análise](#) início rápido.
3. Marcar como favorito e fazer o treinamento on-line de [Introdução ao Gerenciamento de dados](#) e [Introdução sobre relatórios e painéis](#).
4. Baixe e instale os painéis [CRM gratuitos](#) e [Painéis de qualidade dos dados](#) do AppExchange



## **Leitura, visualização e execução em segundo plano**

- Consulte os artigos de ajuda sobre [Preparando seus dados para importação](#), [Que ferramenta de importação/exportação de dados devo usar](#) e [Exportando dados de backup](#).
- Consulte o [Assistente de dados TipSheet](#) e o [Guia de Introdução à Implementação](#).
- Navegue nas [sessões de Administrador do Dreamforce 2013](#)

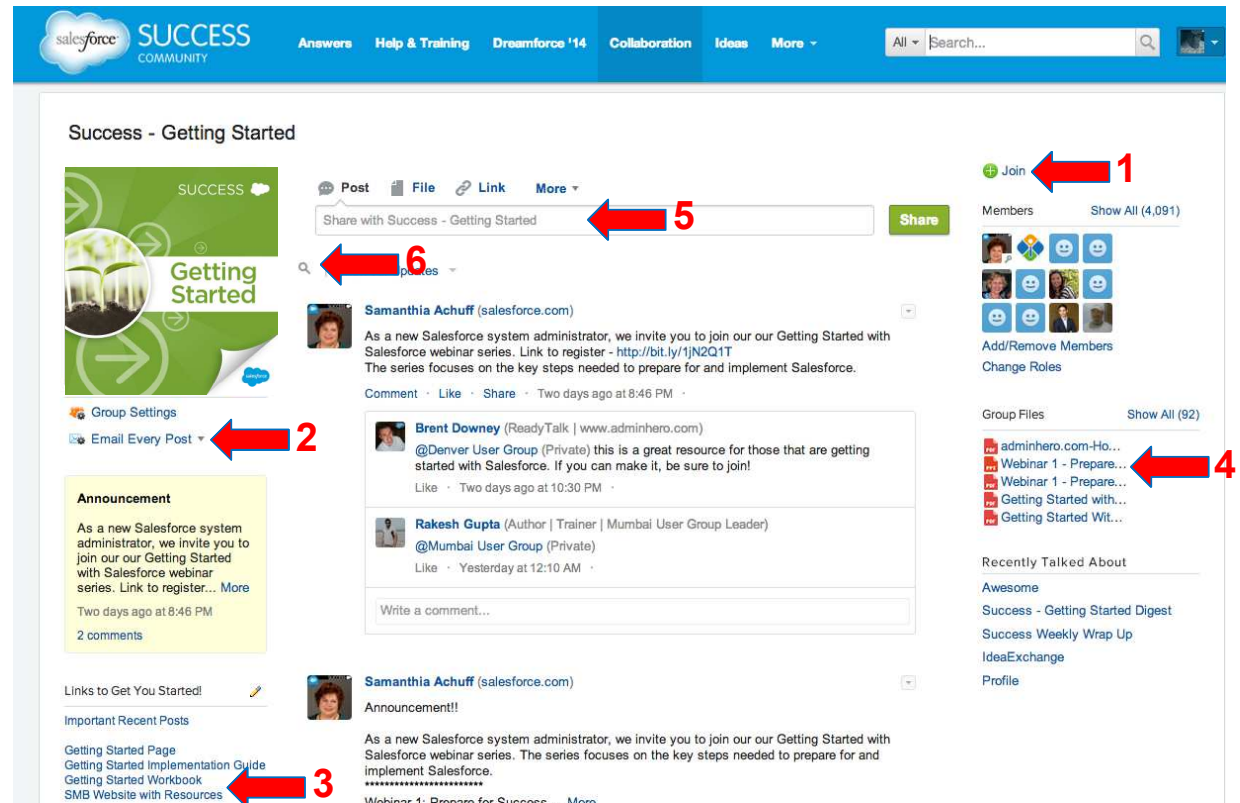


## **e não se esqueça!**

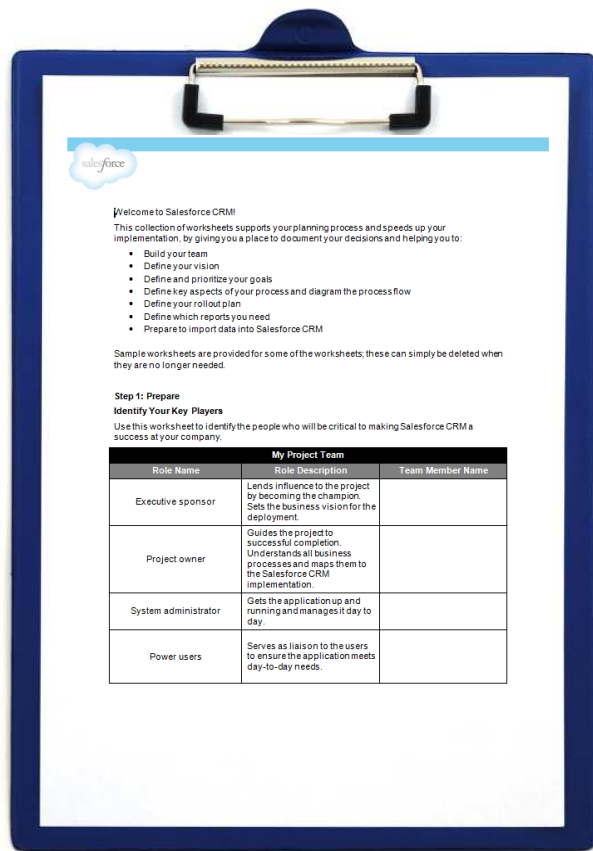
- Continue a documentar o seu plano de Introdução no [Livro de Introdução](#).
- Se você for um cliente Premier Success, certifique-se de fazer o treinamento on-line sobre [Relatórios para os gerentes de vendas](#).
- Junte-se ao [Sucesso - Introdução](#) grupo de colaboração para obter respostas e dicas de outros especialistas do Salesforce.

# Sucesso – Introdução: um guia do usuário

1. [Clique para participar](#)
2. Atualize as suas configurações de -mail - recomendamos, no mínimo, uma atualização semanal
3. Acesse os recursos para ajudar você na introdução
4. Download de arquivos
5. Publique as suas perguntas e comentários e comece a colaborar!
6. Não se esqueça de pesquisar o feed!



# Sua jornada de implementação



## Webinar 1: Preparar-se para o Sucesso



Compreenda como definir a sua visão, inspire a sua equipe e planeje a sua jornada. Gravação acessada [aqui](#)

## Webinar 2: Criar a experiência do usuário



Saiba como adaptar o Salesforce para capacitar e melhorar seus processos de negócios. Gravação acessada [aqui](#)

## Webinar 3: Capacitar a experiência do usuário com dados



Descubra como importar dados limpos, criar relatórios importantes e validar a solução com os seus usuários de negócios. Gravação acessada [aqui](#)

## Webinar 4: Implementar e capacitar seus usuários

Determine como treinar, suportar, motivar e engajar com eficiência os seus usuários ao orientar os resultados empresariais.

# Perguntas e respostas

(sinta-se à vontade para postar perguntas diretamente na página de chat)



# Obrigado

