

Administrer et maintenir Service Cloud

Référence : SFADX261

Durée : 2 jours

Certification : Salesforce Certified Service Cloud Consultant

CONNAISSANCES PREALABLES

- 1-Avoir des connaissances solides des fonctionnalités et des concepts de Salesforce expérience d'utilisation de Salesforce d'au moins 6 mois et être certifié comme administrateur Salesforce ou avoir des connaissances équivalentes. • 2- Avoir complété ce [trailmix](#) avant de venir en cours. 3-Avoir des connaissances de base en langue anglaise car le support de cours est en langue anglaise.

PROFIL DES STAGIAIRES

- Administrateurs Salesforce expérimentés qui sont responsables de la mise en œuvre, de la configuration et de la gestion de Service Cloud.

OBJECTIFS

- Créer le processus de gestion des requêtes qui automatise le processus du support avec les files d'attente, les règles d'attribution/de hiérarchie et le générateur de processus. • Configurer Salesforce Knowledge pour vous aider à gérer la création, la publication et la maintenance des articles de la base de connaissances. • Activer les autorisations pour créer des contrats de service. • Configurer l'application de console de service Salesforce pour aider vos agents du support à travailler plus efficacement. • Comprendre les capacités de l'utilitaire de téléphone logiciel dans la console Lightning. • Configurer le chat en ligne avec des clients qui utilisent des chats Web. • Comprendre et configurer les communautés.

CERTIFICATION PREPAREE

La formation Administration Service Cloud fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen de certification Salesforce Certified Service Cloud Consultant. La liste complète des pré-requis pour le passage de certification est fournie par Salesforce dans le [guide d'examen](#).

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Salesforce

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Escalade de requêtes et droits

- Création de processus pour rationaliser le flux de travail et la gestion des requêtes d'une équipe de support
- Personnalisation des champs, des mises en page et des types d'enregistrements pour différents types de requêtes de support
- Définition des valeurs de liste de sélection pour chaque nouveau type d'enregistrement
- Création des règles d'attribution des requêtes, des files d'attente et des règles d'escalade pour transférer les requêtes à l'équipe de support appropriée au moment opportun
- Création et gestion des droits pour personnaliser le niveau de support de chaque client

Salesforce Knowledge

- Activation de Lightning Knowledge et attribution des licences utilisateur appropriées
- Personnalisation des mises en page et des types d'enregistrement pour prendre en charge la gestion des articles de base de connaissance
- Personnalisation de l'accès aux autorisations, des autorisations et de la visibilité des outils et processus de la connaissance
- Création et gestion des articles pour garantir la qualité des informations
- Gestion et fermeture des requêtes de façon plus efficace en utilisant des articles de la base de connaissance

Console de service Lightning

- Création de votre propre application de console de service
- Personnalisation des pages de Lightning Console
- Ajout des utilitaires à votre console
- Activation et utilisation du chat (anciennement Live Agent)
- Optimisation de l'utilisation d'Omni-Channel

Communautés de libre-service Salesforce

- Activation des communautés dans votre organisation Salesforce
- Création d'un ensemble d'autorisations pour une administration efficace des communautés
- Personnalisation de l'apparence et de la présentation de la communauté
- Ajout du composant Réputation à la communauté

Certification Salesforce Certified Service Cloud Consultant

- L'examen de certification Salesforce ne se déroule pas dans le cadre de la formation et il appartient au stagiaire de s'y inscrire via le webassessor
- Nous ne recommandons pas de passer l'examen directement à l'issue de la formation. Une préparation supplémentaire doit être fournie

Notre **référént handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.