EduGroupe
Accompagner pour réussir

Administrer et maintenir Service Cloud

Référence : **SFADX261** Durée : **2 jours (14 heures)** Certification : **Salesforce Certified Service Cloud Consultant**

Connaissances préalables

- 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 le trailmix suivant avant de venir en cours : https://trailhead.salesforce.com/users/auser1343/trailmixes/administer-and-maintain-service-cloud-prework
- 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 préparée

La formation ADX261 fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen de certification Salesforce Certified Service Cloud Consultant. La liste comple?te des pre?-requis pour le passage de certification est fournie par Salesforce dans le guide d'examen

Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Formateur

- Consultant-Formateur expert Service Cloud

Méthodes d'évaluation 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

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

5. 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 référent 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.