EduGroupe
Accompagner pour réussir

Mettre en œuvre Salesforce Field Service

Référence : **SFFSL201** Durée : **3 jours (21 heures)** Certification : **Salesforce Certified Field Service Consultant**

Connaissances préalables

- 1-Avoir des connaissances solides des fonctionnalités et des concepts de l'administration Salesforce
- 2-Avoir complété le trailmix suivant avant de venir en cours :
https://trailhead.salesforce.com/en/users/tacademy/trailmixes/implementing-field-service-lightning-pre-work
- 3-Avoir des connaissances de base en langue anglaise car le support de cours est en langue anglaise

Profil des stagiaires

- Consultants en implémentation et aux administrateurs Salesforce travaillant avec ou pour des organisations déployant Field Service Lightning

Objectifs

- Parcourir le processus de con?guration de Field Service Lightning
- Expliquer Field Service Lightning et ses composants, capacités et modèles de données
- Connaître les questions pertinentes à poser, avant de mettre en œuvre Field Service Lightning
- Utiliser la console du répartiteur
- Comprendre comment les techniciens de terrain gèrent les rendez-vous de service à l'aide de l'application mobile Field Service Lightning

Certification préparée

La formation FSL201 fait partie des formations recommande?es pour pre?parer l'examen Salesforce Certified Field Service 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. Orientation du cours

- Introduction au cours
- Présentation de la certification
- éfinitions et vidéo de Field Service

2. Aperçu de AW Computing

- Explication de la raison commerciale pour l'achat de FSL par AW Computing
- Description du cadre d'une équipe de projet Field Service
- Référence de vos actions pour le cours

3. Aperc□u de FSL

- Identification des défis de la gestion des services sur le terrain et de la façon dont Field Service peut les surmonter et répondre aux KPI (indicateurs de rendement clés)
- Description du service après-vente connecté
- Achèvement des exercices préalables
- Explication des composants principaux, des capacités et du modèle de données de FLS

4. Configuration initiale de FSL

- Identification des fonctionnalités dans l'onglet Paramètres de Field Service
- Identification des ensembles d'autorisations que nous attribuons à chaque licence, des profils et des ensembles d'autorisations attribués à nos utilisateurs, et pourquoi nous le faisons
- Description du géocodage et des règles d'intégration de données dans Field Service
- Achèvement des exercices préalables

5. Planification pour FSL

- Questions essentielles avant la configuration de Field Service

6. Ele□ments principaux de FSL

- Configuration de tous les éléments principaux de Field Service
- Définition des heures ouvrables
- Explication des territoires de service
- Reconnaissance de l'importance des compétences requises
- Discussion autour des ordres d'exécution et de leurs interactions avec d'autres objets
- Explication du flux de données des ressources de service
- Description de l'emplacement de Field Service sur site et du flux de données du produit

7. Planification et politiques de FSL

- Achèvement de tous les exercices liés à la planification et aux politiques en matière de Field Service
- Identification des ordres d'exécution et des objectifs de service
- Identification des politiques de planification incluses dans Field Service
- Définition de la différence entre rendez-vous de service et ordre d'exécution

8. Sous-traitants de FSL

- Achèvement de tous les exercices liés aux sous-traitants
- Explication de la capacité des sous-traitants et comment donner la priorité aux sous-traitants
- Description du cycle de vie d'un rendez-vous de service et des transitions d'état associées

9. Console du répartiteur

- Achèvement de tous les exercices liés à la console du répartiteur
- Exploration des fonctionnalités de la console du répartiteur
- Réservation et gestion des rendez-vous de service
- Suivi et surveillance des ressources du service
- Description du modèle d'optimisation de planification

10. Techniciens de terrain pour l'application mobile

- Explication de la marche à suivre d'un dossier pour traiter un rendez-vous
- Identification des tâches clés exécutées par chaque rôle de service sur le terrain (client, agent, répartiteur, technicien de terrain et administrateur)
- Description de comment les techniciens de terrain gèrent leurs rendez-vous de service à l'aide de l'application mobile Field Service
- Rapports complets et exercices mobiles

11. Revue et ressources

- Test de vos connaissances avec les questions de révision Field Service
- Accès aux ressources de Field Service

12. Certification Salesforce Certified Field Service 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.