

# L'ADMINISTRATION SERVICE CLOUD AVEC LIGHTNING EXPERIENCE (ADX261)



## APERÇU

L'administration Service Cloud avec Lightning Experience est une formation complète pour les administrateurs expérimentés qui ont besoin de configurer et maintenir Service Cloud pour leurs organisations. En utilisant des scénarios de cas réels, cette formation apprend aux administrateurs comment configurer Salesforce Knowledge, créer des contrats de service avec des jalons et des autorisations, créer l'application pour la Console Service, ajouter l'utilitaire de téléphone logiciel à votre console Lightning et configurer les chats Web. Ce cours enseigne également aux administrateurs comment configurer la Customer Community.

## A QUI S'ADRESSE CE COURS ?

L'administration Service Cloud est une formation pour les administrateurs expérimentés qui ont besoin de configurer et maintenir Service Cloud pour leurs organisations.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une fois cette formation terminée, vous saurez:

- 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 (Process Builder)
- Configurer Salesforce Knowledge pour vous aider à gérer la création, la publication et la maintenance des articles Knowledge
- Activer les autorisations pour créer des contrats de service
- Créer la Console de Service Salesforce pour aider vos représentants 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 le chat Web
- Comprendre et configurer les communautés

## CONDITIONS REQUISES

Pour pouvoir suivre le cours ADX261, vous devez avoir suivi la formation "L'essentiel de l'administration pour les nouveaux administrateurs" ou avoir un minimum de 6 mois d'expérience en administration.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

La formation inclut la définition des concepts théoriques, des démonstrations, des exercices pratiques, une attention personnalisée de la part d'un formateur certifié et autorisé par Salesforce et un échange avec vos pairs. Des manuels sont remis aux stagiaires et des ordinateurs leur sont prêtés. Un paperboard et un vidéo-projecteur sont mis à disposition dans la salle de formation.

## SUIVI ET ÉVALUATION

À la fin du stage:

- Une évaluation est réalisée par le stagiaire sur l'atteinte des objectifs, la qualité de la formation et des intervenants
- Une attestation de participation est remise au stagiaire
- Les feuilles de présence signées par les stagiaires et le formateur, par demi-journée de formation ainsi que l'évaluation réalisée par le stagiaire sont remises au client



**DURÉE**  
2 jours (14 heures)

**MODE D'ENSEIGNEMENT**  
Formation en classe

**LANGUE**  
Formation en français /  
Supports en anglais

**INTERFACE UTILISATEUR**  
Lightning Experience

# L'ADMINISTRATION SERVICE CLOUD AVEC LIGHTNING EXPERIENCE (ADX261)

## MODULES ET SUJETS

### 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 forcer les requêtes vers 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 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 la console Lightning
- 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

