ADMINISTRER ET MAINTENIR SERVICE CLOUD (ADX261)

APERÇU

Tirez parti de Service Cloud pour étendre vos efforts d'assistance et améliorer le service client. Dans ce cours de 2 jours, les experts Service Cloud vous expliqueront comment configurer et gérer Service Cloud pour votre organisation. Apprenez à configurer des contrats de service avec des jalons et des droits, à configurer l'application de console de service, à ajouter l'utilitaire Softphone à votre console Lightning et à configurer des chats Web pour offrir un support client fluide. Apprenez à configurer une communauté de clients afin de pouvoir connecter les clients aux articles de la base de connaissances et aux membres de la communauté pour trouver des réponses instantanément.

A QUI S'ADRESSE CE COURS ?

Ce cours est conçu pour les administrateurs Salesforce expérimentés qui sont responsables de la mise en œuvre, de la configuration et de la gestion de Service Cloud.

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
- 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

DURÉE

2 jours (14 heures)

MODE D'ENSEIGNEMENT

- Formation en classe
- Classe virtuelle

LANGUE

Formation en français / Supports en anglais

INTERFACE UTILISATEUR

Lightning Experience

CONDITIONS REQUISES

Avant de suivre ce cours, vous devez 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.

CERTIFICATION

La formation ADX261 fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen Salesforce Certified Service Cloud Consultant. La liste complète des prérequis pour le passage de certification est fournie par Salesforce dans le guide d'examen.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Lors de la demande d'inscription, une analyse du besoin nous permet de nous assurer des pré-requis et du niveau de connaissance du stagiaire, de vérifier si les objectifs de la formation répondent au besoin exprimé.

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. Le niveau du stagiaire est évalué tout au long de la formation, afin de s'assurer que les notions sont bien acquises.

Des manuels électroniques sont remis aux stagiaires.

La formation en classe inclut la mise à disposition d'un ordinateur par stagiaire et tout le nécessaire à la prise de notes. Un paperboard et un vidéoprojecteur sont mis à disposition dans la salle de formation.

La classe virtuelle, interactive et en temps réel, est animée avec une plateforme de visioconférence adaptée et accessible depuis le navigateur web. Afin de pouvoir suivre la formation à distance, le stagiaire doit être équipé d'un ordinateur et d'une connexion internet. Un casque ou des écouteurs, et un deuxième écran sont des outils optionnels qui permettent d'optimiser l'expérience d'apprentissage.

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 dans le cas de la formation en classe ou l'attestation d'assiduité signée par le stagiaire et l'organisme de formation dans le cas de la classe virtuelle sont adressées au client
- L'évaluation réalisée par le stagiaire est remise au client

© EI-TECHNOLOGIES 11/2021 - Tous droits réservés

ADMINISTRER ET MAINTENIR SERVICE CLOUD (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 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

© EI-TECHNOLOGIES 11/2021 - Tous droits réservés