

CREATION ET GESTION DE SITES EXPERIENCE CLOUD (ADX271)

APERÇU

Établissement d'un contact avec vos employés, clients et partenaires à l'aide des sites Experience Cloud. Dans ce cours d'une journée, vous découvrirez comment créer un espace à l'image de votre marque où vous pouvez partager des informations et collaborer avec des personnes clés pour votre organisation. Nos experts Salesforce vous expliqueront comment activer les expériences numériques dans votre organisation, créer des sites pour les partenaires et les clients, et mesurer et stimuler la participation de votre audience. Ce cours fournit également un aperçu des objectifs de l'examen de la certification Salesforce Experience Cloud Consultant pour vous aider dans votre cheminement vers l'obtention de votre certification.

A QUI S'ADRESSE CE COURS ?

Ce cours est conçu pour les administrateurs expérimentés qui sont responsables de l'installation, de la configuration et de la gestion des sites Experience Cloud dans leur organisation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une fois cette formation terminée, vous saurez :

- Activer les expériences numériques dans votre organisation
- Décrire les capacités des sites et leur fonctionnement
- Créer un site Experience Cloud pour les ventes partenaires
- Créer un site Experience Cloud pour le support en libre-service
- Mesurer le succès d'un site à l'aide de tableaux de bord
- Maintenir l'activité et les interactions sur le site grâce à des outils natifs

CONDITIONS REQUISES ET PRÉPARATION À LA FORMATION

Afin de pouvoir participer à ce cours, vous devez avoir une solide compréhension des fonctionnalités et des concepts de Salesforce et au moins six mois d'expérience de l'utilisation de Salesforce.

CERTIFICATION

La formation ADX271 fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen Salesforce Certified Experience 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



DURÉE

1 jour (7 heures)

MODE D'ENSEIGNEMENT

- Formation en classe
- Classe virtuelle

LANGUE

Formation en français /
Supports en anglais

INTERFACE UTILISATEUR

Lightning Experience

CREATION ET GESTION DE SITES EXPERIENCE CLOUD (ADX271)

MODULES ET SUJETS

Aperçu de l'examen

- Présentation des sujets abordés dans l'examen
- Présentation des aspects pratiques relatifs à l'examen

Expériences numériques

- Connaissance des expériences
- Compréhension du fonctionnement des sites
- Mis en œuvre d'expériences numériques
- Compréhension des types de déploiement
- Création des sites partenaires
- Exploitation des modèles de l'outil Générateur d'expériences pour créer rapidement des sites

Sécurité et personnalisation

- Compréhension des limites du site, des licences et des utilisateurs
- Création et personnalisation de vos sites avec l'outil Générateur d'expériences
- Activation d'Experience Cloud pour mobile
- Ouverture aux audiences internationales grâce aux sites multilingues

Sites en libre-service

- Compréhension des fonctionnalités d'un site en libre-service / public
- Enrichissement des possibilités grâce à l'outil Générateur d'expériences
- Classement d'articles, de questions et d'idées selon des catégories de données et des connaissances
- Elaboration d'un site à l'aide du modèle de service client
- Ajout de contenu CMS à votre site
- Création de sites réactifs avec les modèles de l'outil Générateur d'expériences

Indicateurs de réussite

- Mesure du succès
- Installation d'une solution de tableaux de bord et d'informations sur les données depuis l'AppExchange

Interactions sur le site

- Incitation à l'interaction
- Modération des sites
- Utilisation du système de réputation pour récompenser les membres de leur participation et reconnaître celle-ci
- Mise en avant d'experts dans des domaines précis avec le composant Personnes compétentes

