

METTRE EN ŒUVRE SALESFORCE FIELD SERVICE (FSL201)



APERÇU

Dans ce cours dispensé par des experts, vous apprendrez ce qui est nécessaire avant de configurer Salesforce Field Service, ainsi que les étapes à suivre pour sa mise en œuvre dans votre organisation. De plus, vous vous familiariserez en pratique avec une mise en œuvre. Découvrez comment Salesforce Field Service peut aider votre organisation à résoudre plus rapidement les appels de service et à augmenter la productivité des employés sur le terrain.

A QUI S'ADRESSE CE COURS ?

Ce cours est recommandé aux consultants en implémentation et aux administrateurs Salesforce travaillant avec ou pour des organisations déployant Field Service Lightning.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une fois cette formation terminée, vous saurez :

- Parcourir le processus de configuration 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

CONDITIONS REQUISES ET PRÉPARATION À LA FORMATION

Avant de suivre ce cours, vous devez avoir des connaissances solides des fonctionnalités et des concepts de l'administration Salesforce.

Complétez également le trailmix suivant avant de venir en cours : [Trailmix, Trailhead Academy](#)

Vous devez avoir un niveau de compréhension de l'écrit avancé en anglais.

IMPORTANT : Si vous utilisez votre ordinateur personnel et si une configuration est décrite dans le [Guide de configuration logicielle](#), vous devez la compléter avant le début du cours

CERTIFICATION

La formation FSL201 fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen Salesforce Certified Field Service Consultant. La liste complète des prérequis pour le passage de certification est fournie par Salesforce dans le [guide d'examen](#). Une inscription sur une session de formation inter-entreprises, donne droit à un voucher de passage de l'examen de certification correspondante. Le voucher, valable de 6 à 12 mois, est adressé au stagiaire sur simple demande, sans coût supplémentaire. A noter que cette offre est valable pour un seul voucher par certification ; si vous vous inscrivez à plusieurs formations préparant à la même certification, vous aurez droit à un seul voucher gratuit.

Attention :

- 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

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 (cours et exercices corrigés) sont remis aux stagiaires. Un environnement de formation disponible 30 jours est fourni pour chaque stagiaire.

La formation en classe inclut la mise à disposition d'un ordinateur par stagiaire. 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
3 jours (21 heures)

MODE D'ENSEIGNEMENT
- Formation en classe
- Classe virtuelle

LANGUE
Formation en français /
Supports en anglais

INTERFACE UTILISATEUR
Lightning Experience

METTRE EN ŒUVRE SALESFORCE FIELD SERVICE (FSL201)

MODULES ET SUJETS

Orientation du cours

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

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

Aperçu 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

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

Planification pour FSL

- Questions essentielles avant la configuration de Field Service

Éléments 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

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

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

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

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

Revue et ressources

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

Découvrez les bases de l'IA

Les cours de la Trailhead Academy incluent une leçon dans laquelle vous découvrirez les concepts liés à l'IA, les bonnes pratiques qui en découlent et les méthodes pour l'intégrer à Salesforce afin de gagner en productivité.