

ADMINISTRER DES SOLUTIONS SERVICE CLOUD INTELLIGENTES (ADX361)



APERÇU

Découvrez comment créer des expériences de service client personnalisées et intelligentes avec Service Cloud et Einstein for Service. Dans ce cours de 3 jours dispensé par un formateur, apprenez à créer des flux Omni-Channel, acheminer les conversations des agents de service avec Omni-Channel avancé, personnaliser les sites Experience Cloud en libre-service et configurer la messagerie pour In-App and Web (MIAW). Utilisez Einstein for Service pour personnaliser les solutions d'intelligence artificielle (IA) prédictives et génératives, y compris les bots Einstein standard et avancés, les recommandations d'articles et de réponses Einstein, les réponses de service et les résumés de travail, qui s'intègrent de manière transparente à Service Cloud pour stimuler la productivité des agents, atteindre des résolutions plus rapidement et augmenter la satisfaction des clients.

A QUI S'ADRESSE CE COURS ?

Ce module s'adresse aux administrateurs expérimentés qui sont responsables de la configuration de Service cloud et Einstein for Service cloud. Il est également indiqué pour tous ceux qui souhaitent obtenir leur accréditation Service cloud Consultant.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une fois cette formation terminée, vous saurez :

- Gérer le routage des work items des agents avec Omni-Channel avancé
- Utiliser le superviseur Omni-Channel avancé pour surveiller les charges de travail des agents et le statut des work items
- Vous rappeler les cas d'utilisation d'Omni-Channel Flow for Service et quand les mettre en œuvre
- Discuter des avantages des sites Experience Cloud en libre-service
- Identifier les différents canaux de messagerie de la console de service
- Configurer MIAW
- Créer des expériences d'IA de service client prédictives et génératives avec Einstein for Service
- Construire des bots Einstein standard et avancés
- Expliquer les capacités de traitement du langage naturel (NLP)

CONDITIONS REQUISES ET PRÉPARATION À LA FORMATION

Les stagiaires doivent être certifiés Administrateur Salesforce ou avoir au moins six mois d'expérience dans un rôle d'administrateur. Ils doivent posséder une connaissance pratique des composants et des outils de la console de service, avoir une expérience préalable de la mise en œuvre de Salesforce Flow et démontrer une solide compréhension des fonctionnalités de base de Salesforce, y compris les profils d'utilisateur, les ensembles d'autorisations et les présentations de page.

Complétez 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 ADX361 fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen Salesforce Certified Service Cloud Consultant. La liste complète des prérequis pour le passage de cette certification est fournie par Salesforce dans le [guide d'examen](#).

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

salesforce authorised training provider

RÔLE

Administrateur

NIVEAU

Intermédiaire

DURÉE

3 jours (21 heures)

MODE D'ENSEIGNEMENT

- Formation en classe
- Classe virtuelle

LANGUE

Formation en français /
Supports en anglais

ADMINISTRER DES SOLUTIONS SERVICE CLOUD INTELLIGENTES (ADX361)

MODULES ET SUJETS

Omni-Channel

- Définition des options Omni-Channel et de routage
- Découverte de Omni-Channel avancé
- Exécution du Omni-Channel Supervisor avancé

Flux Omni-Channel

- Examiner le flux Omni-Channel pour les cas d'utilisation de service
- Créer un flux Omni-Channel

Sites Experience Cloud en libre-service

- Gestion des licences utilisateur Experience Cloud
- Conception des expériences numériques
- Personnalisation du Workspace Items
- Amélioration de l'image de marque du site
- Configuration de la page d'accueil du site
- Configuration des profils d'utilisateur invité

Engagement numérique

- Définition de l'engagement numérique
- Présentation de MIAW
- Construction d'un déploiement de service intégré et des formulaires préalables au chat
- Configuration d'un composant de service intégré pour un site Experience Cloud
- Création d'une vue de la console côté agent de messagerie
- Référencement de canaux de messagerie supplémentaires de la console de service

Intelligence artificielle Salesforce

- Présentation des principes fondamentaux de l'IA prédictive et générative de Salesforce Einstein

Bots Einstein

- Découverte des bots Einstein standard et avancés
- Identification des capacités NLP d'Einstein Bot
- Création et déploiement de bots Einstein avancés sur les canaux de messagerie
- Configuration d'un formulaire préalable au chat pour un bot avancé
- Formation d'un bot à l'aide d'énoncés, de dialogues et d'un modèle d'intention

Einstein for Service : solutions d'IA prédictive

- Définition des fonctionnalités d'Einstein for service
- Examiner la classification et la conclusion des cas Einstein
- Exploration des recommandations d'articles sur Einstein
- Découverte des recommandations de réponse Einstein
- Configuration Einstein Next Best Action

Einstein for Service : solutions d'IA générative

- Mise en œuvre des solutions d'IA générative Einstein for Service
- Configuration des réponses de service
- Génération des résumés de travail
- Utilisation du rattrapage des conversations
- Activation des réponses du service Einstein pour l'e-mail