


## Salesforce - Administrer et maintenir Service Cloud

Tirez parti de Service Cloud pour améliorer le service client

 Présentiel ou en classe à distance

Durée : 2 jours (14 h)

Réf. : ADX261

Prix inter : 2.450,00 € HT

Découvrez comment faire évoluer vos besoins en matière de service et rationaliser les processus métier de vos équipes de support avec Service Cloud. Au cours de cette formation de 2 jours dispensée par un formateur, découvrez comment configurer l'application Lightning Service Console, mettre en oeuvre la gestion des requêtes, activer Salesforce Lightning Knowledge, personnaliser un site Experience Cloud en libre-service, générer des rapports de service qui mesurent les performances des agents de support, et bien plus encore. Créez des expériences de service client exceptionnelles qui améliorent la satisfaction client, optimisent la productivité des agents de support et améliorent l'efficacité opérationnelle.

### Les objectifs de la formation

- Personnaliser l'application Salesforce Lightning Service Console afin d'optimiser la productivité des agents de support
- Implémenter la gestion des requêtes et automatiser les processus de support avec des files d'attente, des règles d'attribution et des règles de hiérarchie
- Activer Salesforce Lightning Knowledge pour gérer la création, la publication et la maintenance des articles de la base de connaissances
- Configurer un centre d'aide client en utilisant un site Experience Cloud en libre-service.
- Créer des rapports et des tableaux de bord Service Cloud pour les activités de centre d'appels et de support opérationnel
- Gérer les contrats de niveau de service client en configurant des droits et des jalons de requête.
- Identifier les capacités et les fonctionnalités de l'utilitaire Softphone.
- Comprendre le fonctionnement de Open CTI (Open Computer-Telephony Integration) et de Service Cloud Voice.

### A qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

- Administrateurs Salesforce expérimentés qui sont responsables de la mise en oeuvre, de la configuration et de la gestion de Service Cloud

#### Prérequis

- Avoir des connaissances solides des fonctionnalités et des concepts de Salesforce
- Posséder une expérience pratique de Salesforce d'au moins 6 mois et être certifié Administrateur Salesforce ou connaissances équivalentes

### Programme

## 1 - Présentation de la console Lightning Service

- Découvrir la console Lightning Service
- Explorer les composants de la console de service utilisés pour la personnalisation des pages Lightning
- Créer une application fonctionnelle de service à l'aide de Service Setup et de Setup Assistant

## 2 - Gestion des requêtes de support

- Implémenter des processus métier pour rationaliser les flux de la gestion des requêtes pour les équipes de support
- Identifier les besoins et les considérations pour les différents types de demandes de support
- Personnaliser les champs, les présentations de page et les types d'enregistrement pour les demandes de support
- Définir les valeurs de la liste de sélection du statut des requêtes
- Créer des files d'attente de demandes de support, des règles d'attribution et de hiérarchie
- Configurer des droits d'accès aux requêtes et des jalons pour gérer les contrats clients de niveau de service
- Comprendre les options de collaboration des agents de support entre Service Cloud et Slack

## 3 - Lightning Service Console

- Créer une application de console de service
- Personnaliser des pages d'enregistrement Lightning
- Ajouter des outils de productivité à la barre d'utilitaires de la console
- Créer des macros à l'aide de Macro Builder
- Comprendre les fonctionnalités de l'utilitaire Softphone
- Explorer les options de téléphonie Open CTI et Service Cloud Voice

## 4 - Salesforce Lightning Knowledge

- Activer Lightning Knowledge
- Attribuer des licences d'utilisateur Knowledge appropriées
- Personnaliser les présentations de page et les types d'enregistrement pour prendre en charge la gestion des articles de la base de connaissances
- Gérer les autorisations de partage pour les outils et les processus Knowledge
- Créer et gérer des articles de la base de connaissances pour garantir la qualité de l'information
- Utiliser les articles de la base de connaissances pour gérer et clôturer des requêtes plus efficacement

## 5 - Sites en libre-service Salesforce

- Décrire les principes de base du site en libre-service
- Passer en revue les considérations de sécurité relatives à l'accès au site
- Activer les expériences numériques pour créer un site Experience Cloud
- Gérer l'administration du site à l'aide de jeux d'autorisations
- Personnaliser la mise en page du centre d'aide et l'expérience utilisateur
- Configurer le support du centre d'aide et les outils en libre-service
- Configurer un menu de canal pour optimiser le service du centre d'aide
- Comprendre le rôle des administrateurs de site et des éditeurs de contenu

## 6 - Flux pour le service

- Examiner les cas d'utilisation des flux pour de service
- Découvrir Flow pour Service Cloud
- Déployer des flux d'écran pour les utilisateurs
- Créer un flux simple pour les utilisateurs de la communauté

## 7 - Les rapports Service Cloud

- Découvrir les rapports et tableaux de bord Service Cloud
- Créer des rapports de service à l'aide de Report Builder
- Mesurer les performances des agents de support à l'aide d'indicateurs de centre d'appels et d'indicateurs clés de performance
- Explorer les packages de rapports Salesforce disponibles sur AppExchange
- Mesurer le succès d'un site d'expérience

## 8 - Passage de l'examen "Salesforce Certified Service Cloud Consultant" (après la formation)

- Salesforce préconise le passage de l'examen après 2 à 3 mois d'application des connaissances et d'entraînement
- L'examen se déroule en anglais et dure 105 minutes avec 65 questions dont 60 scorées
- Pour obtenir la certification, il faut obtenir au moins 67% de bonnes réponses
- Trailhead, la plate-forme e-learning proposée par Salesforce, en mode gratuit pour tous, propose quelques exercices d'entraînement à la certification et d'éventuels extraits d'examen blancs (gratuits ou payant).
- Pour maintenir toute certification au-delà d'1 année, il est nécessaire de dérouler un/des modules e-learning de maintenance en lien avec la certification obtenue depuis son profil Trailhead.
- Aucun document papier ou en ligne ne peut être consulté pendant l'examen.
- Pour plus d'information:  
<https://trailhead.salesforce.com/fr/help?article=Salesforce-Certified-Service-Cloud-Consultant-Exam-Guide>

## Evaluation

- Cette formation fait l'objet d'une évaluation formative.

## Les points forts de la formation

- Les phases théoriques sont complétées de nombreuses démonstrations et d'exercices pratiques qui permettent aux participants de se familiariser avec la mise en oeuvre et la gestion de Service Cloud
- Le voucher pour le passage de l'examen de certification Salesforce est inclus dans le tarif de la formation (adressé sur demande et valable 1 an)
- Les participants bénéficient des retours d'expériences et du partage de bonnes pratiques de la part de formateurs accrédités par Salesforce
- La qualité d'une formation officielle Salesforce (support de cours numérique en anglais)

## Dates et villes 2024 - Référence ADX261

### A distance

du 27 mai au 28 mai

du 16 sept. au 17 sept.

du 12 nov. au 13 nov.

### Paris

du 27 mai au 28 mai

du 16 sept. au 17 sept.

du 12 nov. au 13 nov.