

## Administer and Maintain Service Cloud (ADX261)

ID ADX261 Prix sur demande Durée 2 jours

### A qui s'adresse cette formation

L'administration Service Cloud est une formation pour les administrateurs expérimentés qui ont besoin de configurer et maintenir Service Cloud pour leurs organisations.

### Pré-requis

Pour pouvoir suivre le cours ADX261, vous devez avoir suivi la formation "L'essentiel de l'administration pour les nouveaux administrateurs" (ADM201) ou avoir un minimum de 6 mois d'expérience en administration.

### Objectifs

Une fois ce cours achevé, vous devriez être capable de :

- 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 (Process Builder)
- Configurer Salesforce Knowledge pour vous aider à gérer la création, la publication et la maintenance des articles Knowledge
- Activer les autorisations pour créer des contrats de service
- Créer la Console de Service Salesforce pour aider vos représentants 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 le chat Web
- Comprendre et configurer les communautés

### Contenu

#### 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 forcer les requêtes vers 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 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 la console Lightning
- 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

# Administer and Maintain Service Cloud (ADX261)

---

## Centres de formation dans le monde entier



### Fast Lane Institute for Knowledge Transfer GmbH

Husacherstrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, <https://www.flane.ch>