Administrateur Service Cloud niveau 1

PUBLIC VISÉ

Utilisateurs techniques de préférence ayant participé à l'implémentation de Service Cloud.

PRÉREQUIS

Disposer d'une connaissance technique pour dispenser une assistance de niveau 1 au sein de son entreprise et identifier les anomalies pour les remonter soit à Salesforce soit à l'intégrateur selon leur nature.
Disposer d'une organisation Salesforce paramétrées selon les exigences projet.

DURÉE

2 jours
(10 heures et 30 minutes)

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Résoudre des problèmes de connexion des utilisateurs dans Salesforce
- Naviguer dans la configuration de Salesforce et Service Cloud
- Gérer des utilisateurs et les files d'attente dans Salesforce

DESCRIPTION

La gestion des utilisateurs
Les files d'attente
Les canaux (E-mail, Messagerie, Web)
Les catégories de données
L'Omni-channel
- Canaux de service

Automatisation des processus
- Règles de Réponse automatique de requête
- Règles d'escalade
- Rôles des contacts dans les requêtes

Paramètre du chemin de traitement des requêtes
Gestion des jalons
Gestion de la traduction
Rapports et tableaux de bord
Salesforce mobile

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Salle de formation équipée d'une écran numérique, d'un paperboard et d'une station de travail équipée par stagiaire avec un double écran.
Un support de cours numérique hébergé sur une plateforme LMS est à disposition du stagiaire

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Classe interactive : Découverte du module - Explications théoriques - Démonstrations - Exercices et observations

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Exercices d'application :
- Exercices à réaliser en autonomie.
- Corrigés par le formateur et restitués de façon collégiale.
- Capitalisation des questions-réponses.

À l'issue de la formation une attestation de stage et une fiche de présence journalière seront remises à chaque stagiaire certifiant sa présence pour la durée du stage. La mention des acquis résultera de la mise en œuvre d'une évaluation continue par le formateur.

PROFIL DU / DES FORMATEURS

Équipe Technique référencée.
(CV du formateur fourni sur demande)

ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE POUR ACCOMPAGNER LE BÉNÉFICIAIRE DANS LE DÉROULEMENT DE SON PARCOURS

Notre équipe est à votre disposition via l'adresse formation@4cad.fr pour vous accompagner et répondre à vos questions avant et pendant toute la durée de la formation.