

SALE-6 - ADX261 - ADMINISTER AND MAINTAIN SERVICE CLOUD

Categoria: **Salesforce**

INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:
2 Giorni



Categoria:
Salesforce



Qualifica Istruttore:
Docente Senior (min.
5 anni)



Dedicato a:
Professionista IT



Produttore:
PCSNET

OBIETTIVI

Il corso fornisce le competenze di base per diventare Service Cloud Consultant, partendo da una overview delle funzionalità di Service Cloud e riflettendo sulle considerazioni di progettazione dei requisiti.

I discenti impareranno a:

- Personalizzare l'applicazione Salesforce Lightning Service Console per ottimizzare la produttività degli agenti di supporto.
- Implementare la gestione dei casi di assistenza e automatizzare i processi di assistenza con code, regole di assegnazione e regole di escalation.
- Abilitare Salesforce Lightning Knowledge per gestire la creazione, la pubblicazione e la manutenzione degli articoli di conoscenza.
- Gestire gli accordi sui livelli di servizio dei clienti.
- Identificare le capacità e le funzionalità di Softphone Utility.
- Spiegare il funzionamento di Open Computer-Telephony Integration (CTI) e Service Cloud Voice.
- Raccomandare e amministrare le soluzioni Flow for Service per soddisfare i requisiti aziendali dei clienti.
- Creare report e dashboard di Service Cloud per il call center e le attività di supporto operativo.

I destinatari sono amministratori Salesforce esperti responsabili dell'impostazione, configurazione e della gestione di Service Cloud.

PREREQUISITI

Conoscenza di base dell'amministrazione di Salesforce.

Per la certificazione: aver conseguito la certificazione CRT101 - Salesforce Certified Administrator.

CONTENUTI

Gestione dei casi di assistenza

- Semplificare i flussi di lavoro per la gestione dei casi di assistenza
- Identificare le esigenze dei diversi tipi di casi di supporto
- Personalizzare i campi dei casi di assistenza, i layout delle pagine e i tipi di record
- Definire i valori degli elenchi di selezione dello stato del caso
- Creare code di casi di assistenza, regole di assegnazione e regole di escalation
- Gestire gli accordi sul livello di servizio del cliente con i diritti e le tappe dei casi

- Esaminare le opzioni di collaborazione con gli agenti di supporto

Console di assistenza Lightning

- Creare un'applicazione Service Console
- Personalizzare le pagine dei record Lightning
- Aggiungere strumenti di produttività alla barra delle utilità della console
- Creare macro con Macro Builder
- Comprendere le funzionalità dell'utilità softphone
- Esplorare la telefonia vocale Open CTI e Service Cloud

Knowledge di base per gli operatori

- Abilitare il Lightning Knowledge e assegnare le licenze utente appropriate
- Personalizzare i layout di pagina e i tipi di record per supportare la gestione degli articoli
- Personalizzare l'accesso, le autorizzazioni e la visibilità degli strumenti e dei processi
- Creare e gestire articoli per garantire la qualità delle informazioni
- Gestire e chiudere i casi in modo più efficiente utilizzando gli articoli

Flusso per l'assistenza

- Esaminare i casi d'uso di Flow for Service
- Esplorare il cloud di Flow for Service
- Creare un flusso di assistenza clienti
- Escalation delle attività aperte sui casi in ritardo

Report su Service Cloud

- Scoprire i report e i cruscotti di Service Cloud
- Misurare le prestazioni degli agenti di supporto
- Esplorare i pacchetti di report di Salesforce AppExchange

INFO

Esame: CRT261 - Salesforce Certified Service Cloud Consultant

Materiale didattico: Materiale didattico e relativo prezzo da concordare

Costo materiale didattico: NON incluso nel prezzo del corso

Natura del corso: Operativo (previsti lab su PC)