

# 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 per diventare Service Cloud Consultant.

I discenti impareranno a:

- Configurare e gestire Salesforce Service Cloud al fine di migliorare le attività di supporto e il servizio clienti.
- Impostare l'applicazione Service Console.
- Aggiungere l'utilità Softphone alla Lightning Console.
- Impostare le chat web per fornire un'assistenza clienti efficiente.

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

## PREREQUISITI

Buona conoscenza dell'amministrazione di Salesforce.

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

## CONTENUTI

### Gestione dei casi di service (assistenza)

- Creare processi per semplificare il flusso di lavoro di un team di supporto e la gestione dei casi
- Personalizzare i campi, il layout di pagina e tipi di record per diversi tipi di casi di supporto
- Definire i valori della picklist per ogni nuovo tipo di record
- Creare regole di assegnazione dei casi, code e regole di escalation per indirizzare i casi al team di supporto appropriato al momento opportuno
- Creare e gestire i diritti per personalizzare il livello di supporto per ogni cliente

### 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

**Console di assistenza (Lightning)**

- Creare un'app di Service Console
- Personalizzare le pagine di Lightning Console
- Aggiungere utilità alla tua console
- Abilitare e utilizzare la chat
- Ottimizzare l'uso di Omni-Channel

**Community Salesforce (Self-Service)**

- Abilitare le community nella org Salesforce
- Creare un set di autorizzazioni per amministrare in modo efficace le community
- Personalizzare l'aspetto e il layout della community

**INFO**

**Esame:** CRT261 - Salesforce Certified Service Cloud Consultant

**Manuale:** Materiale didattico e relativo prezzo da concordare

**Prezzo manuale:** NON incluso nel prezzo del corso

**Natura del corso:** Operativo (previsti lab su PC)