# SALE-6 - ADX261 - ADMINISTER AND MAINTAIN SERVICE CLOUD

Categoria: **Salesforce**

## INFORMAZIONI SUL CORSO

| Durata: | Categoria: | Qualifica Istruttore: | Dedicato a: | Produttore: |
|---|---|---|---|---|
| 2 Giorni | Salesforce | Docente Senior (min. 5 anni) | Professionista IT | 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)