



## ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

### Formation Salesforce : l'administration service Cloud avec Lightning Experience

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

L'administration Service Cloud avec Lightning Experience est une formation complète pour les administrateurs expérimentés qui ont besoin de configurer et maintenir Service Cloud pour leurs organisations. En utilisant des scénarios de cas réels, cette formation apprend aux administrateurs comment configurer Salesforce Knowledge, créer des contrats de service avec des jalons et des autorisations, créer l'application pour la Console Service, ajouter l'utilitaire de téléphone logiciel à votre console Lightning et configurer les chats Web. Ce cours enseigne également aux administrateurs comment configurer la Customer Community.

Référence	ADX261
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 450 €HT
Certification	90 €HT

#### Objectifs

- | 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 (ProcessBuilder)
- | 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
- | Identifier 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
- | Identifier et configurer les communautés

#### PROCHAINES SESSIONS

Pour connaître les prochaines dates ou organiser un intra-entreprise, contactez-nous, nous vous répondrons sous 72 heures.

#### Public

| Administrateurs expérimentés qui ont besoin de configurer et maintenir Service Cloud pour leurs organisations.

#### Prérequis

- | Avoir suivi la formation "L'essentiel de l'administration pour les nouveaux administrateurs"
- | ou avoir un minimum de 6 mois d'expérience en administration

#### Méthode pédagogique

Définition des concepts théoriques, des démonstrations, des exercices pratiques, une attention personnalisée de la part d'un formateur certifié et autorisé par Salesforce et un échange avec vos pairs. Des manuels électroniques seront remis aux stagiaires.

La classe virtuelle est animée avec une plateforme adaptée et accessible depuis le navigateur web. Afin de pouvoir suivre la formation à distance le stagiaire doit être équipé d'un ordinateur et d'une connexion internet. Un casque ou des écouteurs, et un deuxième écran sont des outils optionnels qui permettent d'optimiser l'expérience d'apprentissage

#### Certification

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.  
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

#### TOSA Salesforce

L'examen TOSA se passe en centre agréé ou en ligne. Votre score (sur 1000) vous permettra de communiquer sur votre niveau de connaissances du logiciel.

| Durée : 1h  
| 35 questions QCM et cas pratiques  
| Score sur 1000

## Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

---

## Accessibilité



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.  
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.