



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Implémentation de Field Service Lightning

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Dans ce cours pratique, vous découvrirez les composants de Field Service Lightning et pourrez même mettre en oeuvre Field Service Lightning pour AW Computing, notre société fictive. Au cours de discussions et d'exercices interactifs, vous découvrirez des détails sur la fonctionnalité de Field Service Lightning, sur ce que vous devez savoir avant la configuration et sur les étapes nécessaires à la mise en oeuvre.

Référence	FSL201
Durée	3 jours (21h)
Tarif	1 950 €HT

Objectifs

- | parcourir le processus de configuration de Field Service Lightning.
- | expliquer Field Service Lightning et ses composants, capacités et modèles de données.
- | connaître les questions pertinentes à poser, avant de mettre en oeuvre Field Service Lightning.
- | utiliser la console du répartiteur.
- | Démontrer comment les techniciens de terrain gèrent les rendez-vous de service à l'aide de l'application mobile Field Service Lightning

Public

- | consultants en implémentation et administrateurs Salesforce travaillant avec ou pour des organisations déployant Field Service Lightning

Prérequis

- | avoir des connaissances solides des fonctionnalités et des concepts de l'administration Salesforce
- | compléter le trailmix suivant :
<https://trailhead.salesforce.com/fr/users/tacademy/trailmixes/implementing-field-service-lightning-pre-work>

Programme de la formation

Orientation du cours

- | Introduction au cours
- | Vue d'ensemble de la certification
- | Définitions et vidéo de Field Service Lightning (FSL)

Bienvenue chez AW Computing

- | Explication de la raison commerciale pour l'achat de FSL par AW Computing
- | Description du cadre d'une équipe de projet FSL
- | Référence de vos actions pour le cours

Aperçu de FSL

- | Identification des défis de la gestion des services sur le terrain et détermination comment FSL peut les surmonter et répondre aux KPI (indicateurs de rendement clés (IRC))
- | Description du service après-vente connecté
- | Achèvement des exercices préalables
- | Explication des composants principaux, les capacités et le modèle de données de FSL

PROCHAINES SESSIONS

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

Installation de FSL - Configuration initiale

- | Identification des fonctionnalités dans l'onglet Paramètres de Field Service
- | Identification des ensembles d'autorisations que nous attribuons à chaque licence, les profils et les ensembles d'autorisations attribués à nos utilisateurs, et pourquoi nous le faisons
- | Description du géocodage et des règles d'intégration de données dans FSL
- | Achèvement des exercices préalables

Plannification de FSL

- | Questions essentielles avant la configuration de FSL

Installation de FSL - Eléments principaux

- | Configuration de tous les éléments principaux de FSL
- | Définition des heures de fonctionnement
- | Explication des territoires de service
- | Reconnaissance de l'importance des compétences requises
- | Discussion autour des ordres d'exécution et de leurs interactions avec d'autres objets
- | Explication du flux de données des ressources deservice
- | Description de l'emplacement du service sur site etdu flux de données du produit

Installation de FSL - Planification et politiques

- | Achèvement de tous les exercices liés à la planification et aux politiques en matière de FSL
- | Identification des ordres d'exécution et les objectifs de service
- | Identification des politiques de planification incluses dans FSL
- | Définition de la différence entre rendez-vous deservice et ordre d'exécution

Installation de FSL - Sous-traitants

- | Achèvement de tous les exercices liés aux sous-traitants
- | Explication de la capacité des sous-traitants et comment donner la priorité aux sous-traitants
- | Description du cycle de vie d'un rendez-vous de service et les transitions d'état associées

Exploration de la console du répartiteur

- | Achèvement de tous les exercices liés à la console du répartiteur
- | Exploration des fonctionnalités de la console du répartiteur
- | Réservation et gestion des rendez-vous de service
- | Suivi et surveillance des ressources du service
- | Description du modèle d'optimisation de planification

L'application mobile et les techniciens de terrain

- | Explication de la marche à suivre d'un dossier pour traiter un rendez-vous
- | Identification des tâches clés exécutées par chaque rôle de service sur le terrain (client, agent, répartiteur, technicien de terrain et administrateur)
- | Description de comment les techniciens de terrain gèrent leurs rendez-vous de service à l'aide de l'application mobile FSL
- | Rapports complets et exercices mobiles

Revue et ressources

- | Test de vos connaissances avec les questions derévision FSL
- | Accès aux ressources en FSL

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

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.