

Administer and Maintain Service Cloud

Trainings-ID: ADX261

[Zum Seminar →](#)

Das nehmen Sie mit

Administer and Maintain Service Cloud ist ein Muss für erfahrene Administratoren, die die Service Cloud für ihre Organisationen konfigurieren und warten müssen. Anhand von realen Szenarien lernen Administratoren in diesem Kurs, wie sie Salesforce Knowledge konfigurieren, Serviceverträge mit Meilensteinen und Berechtigungen einrichten, die Servicekonsolenanwendung einrichten, das Softphone-Dienstprogramm zu Ihrer Lightning-Konsole hinzufügen und Webchats einrichten.

In diesem Training lernen Administratoren auch, wie sie eine Kunden-Community konfigurieren.

Nach Abschluss dieses Trainings werden Sie in der Lage sein:

- Einrichten des Case Management-Prozesses zur Automatisierung des Support-Prozesses mit Warteschlangen, Zuweisungs-/Eskalationsregeln und Process Builder
- Konfigurieren Sie Salesforce Knowledge, um die Erstellung, Veröffentlichung und Pflege von Wissensartikeln zu verwalten
- Aktivieren von Berechtigungen zur Einrichtung von Serviceverträgen
- Einrichten der Salesforce Service Console-Anwendung, damit Ihre Supportmitarbeiter effizienter arbeiten können
- Verstehen der Funktionen des Softphone-Dienstprogramms in der Lightning Console
- Konfigurieren von Online-Chats mit Kunden über Web Chats
- Verstehen und Einrichten von Communities

Zielgruppen

Sie haben Fragen? [☎ +43 1 533 1777-0](tel:+43153317770) [✉ info@etc.at](mailto:info@etc.at) [📍 Modecenterstraße 22, 1030 Wien](https://www.etc.at)



Administratoren mit mindestens sechs Monaten Erfahrung in der Verwendung von Salesforce und/oder Administratoren, die den Training "Administration Essentials for New Administrators" abgeschlossen haben.

Sie haben Fragen?  +43 1 533 1777-0  info@etc.at  Modecenterstraße 22, 1030 Wien

Termine & Optionen

Datum	Dauer	Ort	Angebot	Preis
05.08.2024-08.08.2024	4 Tage		Preis (Online)	€ 2.900,-
05.08.2024-08.08.2024	4 Tage		Preis (Online)	€ 2.900,-

Sie haben Fragen?  +43 1 533 1777-0  info@etc.at  Modecenterstraße 22, 1030 Wien