

Salesforce Field Service : maîtrisez la gestion et l’optimisation des interventions terrain

Lien : https://innov-maroc.com/formation/salesforce-field-service-maitrisez-la-gestion-et-loptimisation-des-interventions-terrain

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**COM39**	**Salesforce et Solutions CRM**

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre le fonctionnement de Salesforce Field Service
- Savoir configurer une solution de gestion des interventions terrain
- Maîtriser la planification et le dispatching des techniciens
- Gérer efficacement les ordres de travail et interventions
- Utiliser l’application mobile Field Service sur le terrain
- Améliorer la communication avec les clients
- Optimiser les ressources et les tournées terrain
- Suivre et analyser la performance du service terrain
- Développer une stratégie de service client digitalisé

POUR QUI ?

- Administrateurs Salesforce
- Responsables service client et SAV
- Responsables opérations terrain
- Dispatchers et planificateurs
- Chefs de projet CRM
- Techniciens et superviseurs terrain
- Toute personne impliquée dans la gestion des interventions terrain

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à Salesforce Field Service

- Présentation de la solution Field Service
- Rôle dans la gestion des interventions terrain
- Intégration dans l’écosystème Salesforce

2 / Architecture et concepts clés du Field Service

- Objets principaux (work orders, service appointments)
- Modèle de données Field Service
- Flux de gestion des interventions

3 / Configuration initiale de Field Service

- Paramétrage de la solution
- Gestion des ressources et compétences
- Définition des zones d’intervention

4 / Gestion des ordres de travail

- Création et suivi des work orders
- Affectation des tâches terrain
- Priorisation des interventions

INNOV MAROC

5 / Planification et dispatching intelligent

- Optimisation des tournées techniciens
- Utilisation du scheduling automatique
- Gestion des contraintes terrain

6 / Gestion des équipes et des ressources mobiles

- Organisation des équipes terrain
- Gestion des disponibilités
- Suivi des techniciens en mobilité

7 / Application mobile Field Service

- Utilisation de l’application mobile
- Accès aux informations terrain en temps réel
- Saisie des interventions sur site

8 / Communication client et expérience service

- Notifications et mises à jour clients
- Suivi des rendez-vous
- Amélioration de la satisfaction client

9 / Reporting et suivi de performance

- Analyse des KPI terrain
- Suivi des délais d’intervention
- Tableaux de bord opérationnels

10 / Bonnes pratiques et optimisation du service terrain

- Amélioration continue des processus
- Réduction des coûts opérationnels

INOV MAROC

- Digitalisation du service après-vente

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

07 au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC

INNOV MAROC — Tous droits réservés