

Salesforce Service Cloud : maîtrisez l’administration et l’optimisation du service client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/salesforce-service-cloud-maitrisez-ladministration-et-loptimisation-du-service-client

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM42

CATÉGORIE
Salesforce et Solutions CRM

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre l’architecture de Salesforce Service Cloud
- ✔ Savoir administrer et configurer la plateforme
- ✔ Gérer efficacement les cas et demandes clients
- ✔ Automatiser les processus de support client
- ✔ Mettre en place des SLA et règles de service
- ✔ Développer une base de connaissances performante
- ✔ Analyser les performances du service client
- ✔ Assurer la maintenance et la stabilité de la plateforme
- ✔ Améliorer l’expérience client grâce à Service Cloud
- ✔ Développer une expertise opérationnelle en administration Service Cloud

👥 POUR QUI ?

- ✔ Administrateurs Salesforce
- ✔ Responsables support client
- ✔ Chefs de projet CRM
- ✔ Business analysts
- ✔ Responsables relation client
- ✔ Techniciens support applicatif
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion et l’administration de Service Cloud

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à Salesforce Service Cloud

- Présentation de Service Cloud et de ses fonctionnalités
- Rôle dans la gestion de la relation client
- Enjeux du service client digitalisé

2 / Architecture de Service Cloud

- Composants principaux de la plateforme
- Organisation des objets et données
- Intégration dans l’écosystème Salesforce

3 / Gestion des utilisateurs et des profils

- Création et gestion des utilisateurs
- Paramétrage des profils et permissions
- Sécurisation des accès

4 / Configuration des cas (Cases)

- Création et gestion des tickets clients
- Règles d’attribution des cas
- Automatisation du traitement des demandes

INNOV MAROC

5 / Automatisation des processus de service

- Flows et Process Builder
- Règles de routage intelligent
- Amélioration des délais de traitement

6 / Gestion des files d’attente et SLA

- Organisation des queues de support
- Mise en place des SLA
- Suivi des engagements de service

7 / Base de connaissances et self-service

- Création d’une base de connaissances
- Portails clients et FAQ
- Amélioration de l’autonomie client

8 / Rapports et tableaux de bord Service Cloud

- Création de rapports personnalisés
- Suivi des KPI de support client
- Analyse de la performance du service

9 / Maintenance et administration de la plateforme

- Gestion des mises à jour système
- Résolution des incidents techniques
- Optimisation des performances

10 / Bonnes pratiques et cas d’usage avancés

- Optimisation de l’expérience client
- Scénarios de support complexes

INNOV MAROC

- Gouvernance et amélioration continue

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

15 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 Sep. au 01 Oct. 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