

# Conception de la console Service Cloud

## Renforcez l'efficacité et la productivité de vos agents avec la console pour service client.

Vous peinez à configurer la console Service Cloud de Salesforce pour être plus productif et gérer plusieurs écrans plus efficacement ? L'Accélérateur Conception de la console Service Cloud vous offre l'aide et les meilleures pratiques dont vous avez besoin pour le déploiement et la configuration.

### L'Accélérateur vous permet de :

- Augmenter la productivité des agents de service
- Réduire les délais de résolution des requêtes
- Ajouter des fonctionnalités et apprendre les bonnes pratiques

### Fonctionnement

Des spécialistes certifiés vous guideront tout au long du processus, pendant une durée déterminée à l'avance (généralement 3 à 4 semaines) :

#### Découverte

- Discussion et revue de la mise en œuvre et de l'utilisation actuelle
- Présentation des capacités de la console Salesforce
- Revue et finalisation de critères de réussite quantifiables
- Développement et vérification

#### Analyse

- Configuration de la Console Service Cloud dans votre sandbox
- Revues itératives avec les équipes de service et IT
- Revue et démonstration de la console de service client
- Transfert technique à l'IT, discussion du plan de déploiement et des meilleures pratiques
- Documentation de la configuration technique de la console, liste des changements apportés aux composants existants, meilleures pratiques et recommandations

#### Résultats

- Confirmation du respect des critères de réussite

## INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

### OBJECTIF

Réduire les coûts.

### UTILISATEUR CIBLÉ

Vous êtes un responsable ou un superviseur en train de créer et configurer une Console Service Cloud de Salesforce afin qu'elle puisse être utilisée par vos agents de service client.

### PRÉREQUIS

- Un directeur/responsable de service impliqué pour sponsoriser le projet et s'engager sur les résultats
- Service Cloud et gestion des requêtes en cours d'utilisation
- Participation de personnels clés des équipes du service informatique et services client
- Accès à l'environnement de sandbox pour la configuration de la console
- L'engagement de déployer la console Service Cloud à vos utilisateurs dans l'environnement de production

.....

Contactez votre chargé de compte ou votre équipe Success dès aujourd'hui ! Découvrez comment nous pouvons vous aider à accélérer votre réussite CRM.

salesforce.com France S.A.S  
3 avenue Octave Gréard 75007 Paris, France  
Questions générales : + 33 (0)1 72 10 94 00 |  
Fax: +33 (0)1 72 10 94 01 |  
Sales: 00800 7253 3333  
[www.salesforce.com/fr/services-training/add-ons/accelerators/](http://www.salesforce.com/fr/services-training/add-ons/accelerators/)

Bureaux internationaux  
Amérique latine +1-415-536-4606  
Japon +81-3-5785-8201  
Asie-Pacifique +65-6302-5700  
EMEA +4121-6953700

