

ADX261

**Administración y
Mantenimiento de
Service Cloud**



PROGRAMA

Distribuciones y asignaciones de casos

- Crear procesos para simplificar el flujo de trabajo y la gestión de casos de los equipos de asistencia
- Personalizar campos, formatos de página y tipos de registros para diferentes tipos de casos de asistencia
- Definir valores de listas de selección para cada nuevo tipo de registro
- Crear reglas de asignación de casos, colas y reglas de distribución para distribuir casos al equipo de asistencia adecuado en el momento apropiado
- Crear y gestionar asignaciones para personalizar el nivel de asistencia para cada cliente

Salesforce Knowledge

- Activar Lightning Knowledge y asignar las licencias de usuario apropiadas
- Personalizar los formatos de página y los tipos de registro para dar cobertura a la gestión de artículos de conocimiento



- Personalizar el acceso, los permisos y la visibilidad de las herramientas y procesos de conocimiento
- Crear y gestionar artículos para garantizar la calidad de la información
- Gestionar y cerrar casos empleando artículos de conocimiento

Consola de servicio Lightning

- Crear su propia aplicación de consola de servicio
- Personalizar las páginas de la Consola Lightning
- Agregar utilidades a su consola
- Activar y utilizar Chat (anteriormente Live Agent)
- Optimizar el uso de OmniCanal

Comunidades de autoservicio Salesforce

- Activar las comunidades en su organización de Salesforce
- Crear un conjunto de permisos para una administración efectiva de las comunidades
- Personalizar el aspecto y el formato de la comunidad
- Agregar el componente Reputación a la comunidad

