

# PRÉPARATION À L'EXAMEN DE CERTIFICATION SERVICE CLOUD CONSULTANT (CRT261)



## APERÇU

Dans ce cours de préparation à la certification d'une journée dispensé par un formateur, renforcez vos connaissances des caractéristiques et des fonctionnalités de Service Cloud en examinant les objectifs de l'examen, notamment les stratégies de mise en œuvre, la conception de solutions, knowledge, la gestion des requêtes, le flux d'admission et l'interaction des canaux, les analyses du centre de contact et les intégrations. Répondez à des questions pratiques pour évaluer vos connaissances sur les sujets de l'examen et maximiser vos chances de réussite de l'examen de certification Salesforce Service Cloud Consultant.

## A QUI S'ADRESSE CE COURS ?

Ce cours est conçu pour toute personne qui se prépare activement à obtenir sa certification Salesforce Service Cloud Consultant.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une fois cette formation terminée, vous saurez :

- Tous les objectifs de l'examen.
- Discuter des caractéristiques et des fonctionnalités du produit couvertes par l'examen.
- Évaluer votre niveau de préparation à l'examen en répondant à des questions pratiques

## CONDITIONS REQUISES ET PRÉPARATION À LA FORMATION

Les stagiaires doivent détenir la certification Salesforce Administrator ou posséder des connaissances équivalentes, avoir au moins deux ans d'expérience dans la mise en œuvre de solutions Service Cloud et se sentir à l'aise avec tous les concepts abordés dans le guide d'examen Salesforce Certified Service Cloud Consultant.

Complétez le trailmix suivant avant de venir en cours : [Trailmix](#), [Trailhead Academy](#).

Vous devez avoir également un niveau de compréhension de l'écrit avancé en anglais.

**IMPORTANT :** Si vous utilisez votre ordinateur personnel et si une configuration est décrite dans le [Guide de configuration logicielle](#), vous devez la compléter avant le début du cours

## CERTIFICATION

La formation CRT261 fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen Salesforce Certified Service Cloud Consultant. La liste complète des prérequis pour le passage de certification est fournie par Salesforce dans le [guide d'examen](#). Une inscription sur une session de formation inter-entreprises, donne droit à un voucher de passage de l'examen de certification correspondante. Le voucher, valable de 6 à 12 mois, est adressé au stagiaire sur simple demande, sans coût supplémentaire. A noter que cette offre est valable pour un seul voucher par certification ; si vous vous inscrivez à plusieurs formations préparant à la même certification, vous aurez droit à un seul voucher gratuit.

### Attention :

- L'examen de certification Salesforce ne se déroule pas dans le cadre de la formation et il appartient au stagiaire de s'y inscrire via le webassessor
- Nous ne recommandons pas de passer l'examen directement à l'issue de la formation. Une préparation supplémentaire doit être fournie

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Lors de la demande d'inscription, une analyse du besoin nous permet de nous assurer des pré-requis et du niveau de connaissance du stagiaire, de vérifier si les objectifs de la formation répondent au besoin exprimé.

La formation inclut la définition des concepts théoriques, des démonstrations, une attention personnalisée de la part d'un formateur certifié et autorisé par Salesforce et un échange avec vos pairs. Le niveau du stagiaire est évalué tout au long de la formation, afin de s'assurer que les notions sont bien acquises.

Des manuels électroniques sont remis aux stagiaires. L'environnement de test est sur Trailhead.

La formation en classe inclut la mise à disposition d'un ordinateur par stagiaire. Un paperboard et un vidéoprojecteur sont mis à disposition dans la salle de formation.

La classe virtuelle, interactive et en temps réel, est animée avec une plateforme de visioconférence adaptée et accessible depuis le navigateur web. Afin de pouvoir suivre la formation à distance, le stagiaire doit être équipé d'un ordinateur et d'une connexion internet. Un casque ou des écouteurs, et un deuxième écran sont des outils optionnels qui permettent d'optimiser l'expérience d'apprentissage.

## SUIVI ET ÉVALUATION

À la fin du stage :

- Une évaluation est réalisée par le stagiaire sur l'atteinte des objectifs, la qualité de la formation et des intervenants
- Une attestation de participation est remise au stagiaire
- Les feuilles de présence signées par les stagiaires et le formateur, par demi-journée de formation dans le cas de la formation en classe ou l'attestation d'assiduité signée par le stagiaire et l'organisme de formation dans le cas de la classe virtuelle sont adressées au client
- L'évaluation réalisée par le stagiaire est remise au client



**DURÉE**  
1 jour (7 heures)

**MODE D'ENSEIGNEMENT**  
- Formation en classe  
- Classe virtuelle

**LANGUE**  
Formation en français /  
Supports en anglais

**INTERFACE UTILISATEUR**  
Lightning Experience

# PRÉPARATION À L'EXAMEN DE CERTIFICATION SERVICE CLOUD CONSULTANT (CRT261)

## MODULES ET SUJETS

### Introduction

- Examiner les indicateurs du centre de contact
- Comprendre les analyses dans Service Cloud

### Stratégies de mise en œuvre

- Examiner les missions de conseil
- Identifier les stratégies de déploiement
- Comprendre la migration des données
- Discuter de la qualité des données

### Conception de solutions Service Cloud

- Discuter des licences et des ensembles d'autorisations
- Découvrir la console de service Lightning
- Évaluer Einstein pour le service
- Identifier les solutions de productivité
- Découvrir les sites Experience Cloud

### Gestion de Knowledge

- Découvrir le support centré sur knowledge
- Définir le cycle de vie des articles knowledge
- Discuter des catégories de données et des types d'enregistrements
- Comprendre la migration de knowledge

### Flux d'admission et interaction des canaux

- Définir les interactions des canaux
- Évaluer Mobile Publisher
- Discuter de l'acheminement Omni-Channel
- Comprendre le superviseur Omni-Channel
- Comprendre la classification et l'acheminement des requêtes Einstein

### Gestion de requêtes

- Examiner un appel d'assistance commun
- Discuter de la réduction des requêtes
- Examiner l'acheminement et la résolution des requêtes
- Examiner les objets et les relations Service Cloud
- Définir les processus d'habilitation
- Identifier les jalons
- Discuter des heures d'ouverture et des jours fériés
- Comprendre la collaboration sur les requêtes
- Comprendre l'automatisation des requêtes

### Analyses du centre de contact

- Générer des métriques sur le centre de contact
- Identifier la visibilité du centre de contact
- Examiner les types de rapports d'analyse
- Discuter des instantanés de rapports
- Comprendre les rapports sur les tendances historiques

### Intégrations

- Identifier les intégrations et les extensions
- Examiner la gestion des incidents
- Discuter de Salesforce Connect
- Comprendre l'orchestration des flux

### Tests pratiques