

Salesforce Service Cloud : administrez des solutions intelligentes pour un support client performant

Lien : https://maroc-performance.com/formation/salesforce-service-cloud-administrez-des-solutions-intelligentes-pour-un-support-client-performant

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM41

CATÉGORIE
Salesforce et Solutions CRM

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre le fonctionnement de Salesforce Service Cloud
- Savoir administrer une plateforme de support client digital
- Maîtriser la gestion et le suivi des cas clients
- Automatiser les processus de service et de support
- Mettre en place un support omnicanal efficace
- Exploiter la base de connaissances pour améliorer la productivité
- Utiliser l’intelligence artificielle pour le service client
- Suivre et analyser les performances du support
- Assurer la sécurité et la gestion des utilisateurs
- Améliorer en continu la qualité du service client

👥 POUR QUI ?

- ✔ Administrateurs Salesforce Service Cloud
- ✔ Responsables service client
- ✔ Responsables support technique
- ✔ CRM managers
- ✔ Chefs de projet CRM
- ✔ Responsables expérience client (CX)
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion du support client digital

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction à Salesforce Service Cloud

- Présentation de la plateforme Service Cloud
- Rôle du CRM dans le support client moderne
- Enjeux de l’omnicanal et de la satisfaction client

2 / Architecture et paramétrage de Service Cloud

- Configuration de l’environnement Salesforce
- Paramétrage des objets standards et personnalisés
- Organisation des données de support

3 / Gestion des cas (Cases Management)

- Création et suivi des tickets clients
- Automatisation du traitement des demandes
- Priorisation et routage intelligent des cas

4 / Centre de support omnicanal

- Gestion des canaux (email, chat, téléphone, réseaux sociaux)
- Unification des interactions client
- Expérience client cohérente sur tous les canaux

5 / Automatisation des processus de service

Maroc Performance

- Workflows et règles d’automatisation
- Assignment rules et escalades
- Optimisation du temps de traitement

6 / Base de connaissances (Knowledge Base)

- Création et gestion d’articles de support
- Recherche intelligente pour les agents
- Amélioration de l’autonomie client

7 / Intelligence artificielle dans Service Cloud

- Utilisation de Salesforce Einstein
- Recommandations automatiques
- Analyse prédictive des besoins clients

8 / Tableaux de bord et reporting

- Suivi des KPI de service client
- Création de dashboards personnalisés
- Analyse de la performance des équipes support

9 / Gestion des utilisateurs et sécurité

- Gestion des profils et permissions
- Sécurisation des données clients
- Administration des accès au système

10 / Optimisation et amélioration continue du service

- Analyse des processus de support
- Identification des points de friction
- Amélioration continue de l’expérience client

Maroc Performance

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

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

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

Maroc Performance — Tous droits réservés