



SERVICE CLOUD EXPERT

Atendimentos Inteligentes com Field Service e Agentforce



Service Cloud Expert: Atendimentos Inteligentes com Field Service e Agentforce

Duração: 20 Horas

Formato: Online - Ao vivo

Idioma: Português

Bases do Service Cloud

- O que é o Service Cloud
- Para quem é o Service Cloud
- Principais Funcionalidades e Objetos

Estrutura do Service Cloud

- Case Management
- Configurações e automações
- Canais de atendimento
- Gestão de Direitos
- Knowledge Base
- Relatórios de Gestão de Serviço

Field Service Lightning

- O que é o FSL
- Casos de uso
- Funcionalidades e Recursos



IA e o Service Cloud

- Overview Salesforce Einstein
- IA aplicada ao Service Cloud (Next Best Action, Case Classification)
- O que é o Agentforce?
- Casos de uso para atendimento

Certificação

- Como se certificar em Service Cloud?
- Como se certificar em Field Service Lightning?
- Como se certificar em Agentforce

K2 University Brasil

k2ubrasil@k2partnering.com



k2ubrasil.com.br

