



CRM automatizálás Salesforce-szal

6. hét

PUSKÁS DÓRA, SALESFORCE MENTOR



Agenda

- Képzés gyakorlati tudnivalók
- Session 5 - rövid áttekintés
- Tudástár (Salesforce Knowledge)
- „Csevegő” (Salesforce Chatter)
- Jelentések (Reports)
- Irányítópultok (Dashboards)

- Trailhead gyakorlás



Képzés gyakorlati tudnivalók

- 8 hét (április 11 – május 30, csütörtök 17:30)
- 1,5 óra / alkalom
- Némítés → Be! Kérdések → Chat!
- Értékelés küldése
- **Finálé:**
 - 7. hét: Automatizmusok (Process Builder / Flow)
 - 8. hét: Salesforce Administrator CERT felkészülés:
 - Admin felkészítő TH modulok
 - Gyakorló tesztfeladatok
 - Vizsgára jelentkezés részletei



Session 5 – rövid áttekintés

- Ügyfélszolgálat főbb funkciók (Service Cloud)
 - Ügyfélszolgálati vezérlőpult
 - Ügyfélszolgálati csatornák kezelése
 - Ügyfélszolgálati jogosultságok
-
- Kérdések?



Tudástár (Salesforce Knowledge)

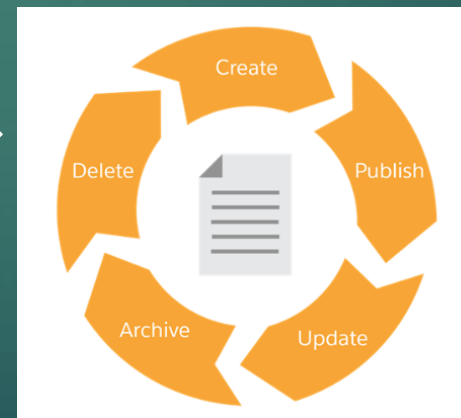
A Salesforce Knowledge lehetőséget ad egy átfogó tudástár (Knowledge Base [KB]) kiépítésére a Salesforce rendszeren belül.

↳ Olyan cikkek (article) gyűjteménye, melyek releváns információkat tartalmaznak termékekről, szolgáltatásokról → ezzel önkiszolgáló (self-service) modellt létrehozva, melynek során az ügyfelek képesek saját kérdéseik megválaszolására.

Knowledge Lifecycle



Partner / Customer Community



The screenshot shows the Salesforce Knowledge interface. At the top, there are tabs for 'KNOWLEDGE' and 'RELATED'. Below the 'KNOWLEDGE' tab, there is a search bar labeled 'Search Knowledge' (callout 1) and a dropdown menu (callout 2). Below the search bar, there is a section titled 'Suggested Articles' with the text '5 Results • Sorted by Relevance'. The first article is 'How to Reset Your Account Password (Sa...' (callout 4), with a truncated title, ID '000001000', status 'Validated', and a 'Last Published' date of 'May 22, 2018 8:51 PM'. The second article is 'How to Update Account Credit Notificati...' (callout 5), with a truncated title, ID '000001003', status 'Validated', and a 'Last Published' date of 'May 22, 2018 8:51 PM'. The third article is 'How to Update Account Credit Card Infor...' (callout 5), with a truncated title, ID '000001002', and status 'Validated'.

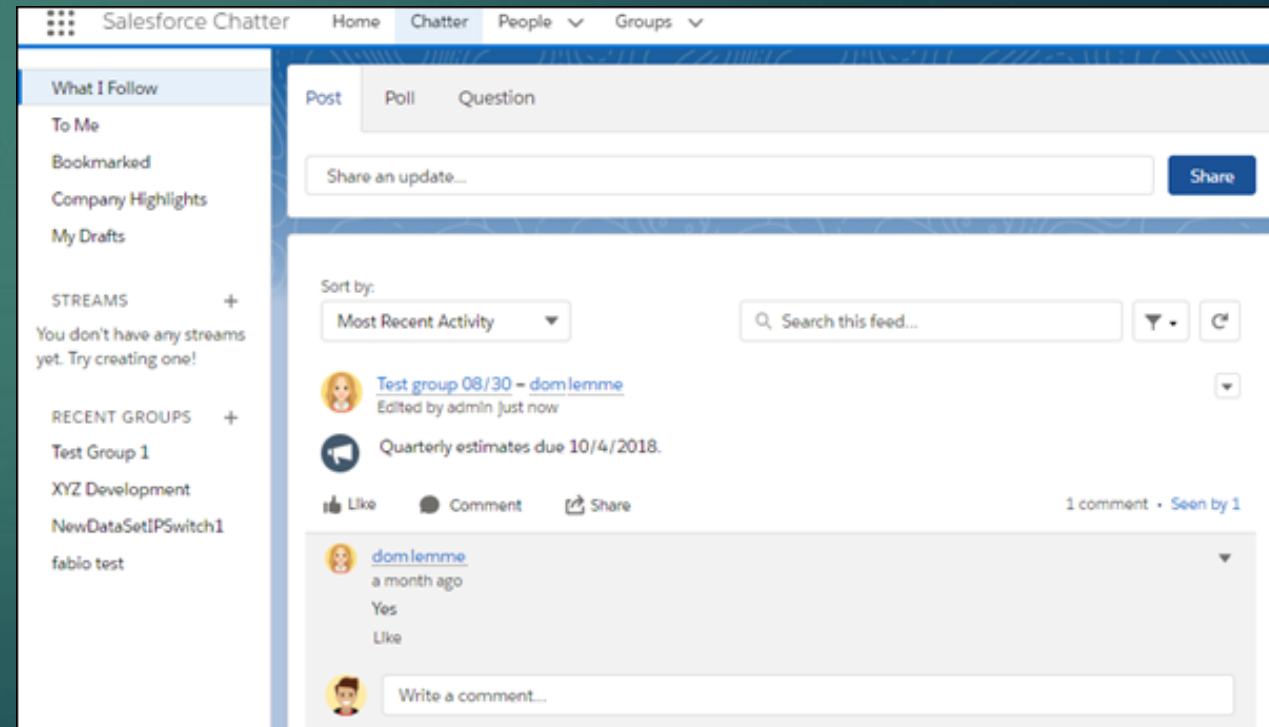
<https://www.salesforceben.com/introduction-salesforce-knowledge/>

„Csevegő” (Salesforce Chatter)

A Salesforce Chatter egy olyan közösségi alkalmazás, mely valós idejű együttműködést biztosít.

Az alkalmazással lehetőség nyílik arra, hogy a dolgozók kommunikáljanak és információkat osszanak meg egymással.

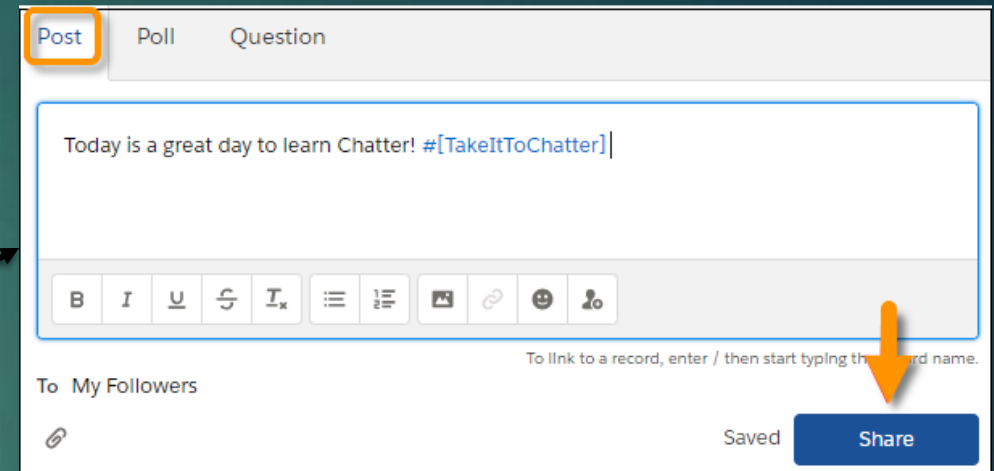
A Chatter biztonságos környezetben újít lehetőséget kapcsolati hálók létrehozására, fájlok megosztására és állapotok frissítésére.



Salesforce Chatter (folyt.)

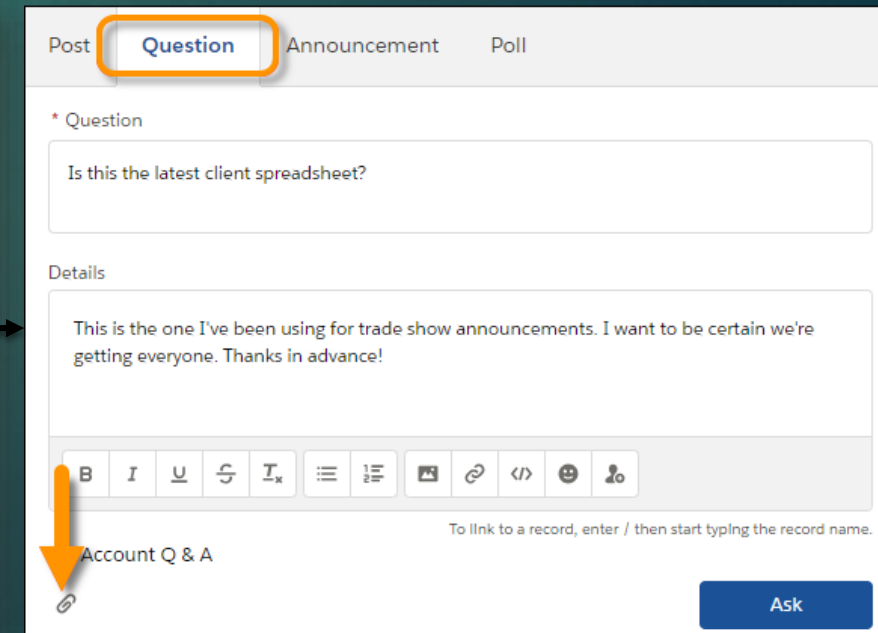
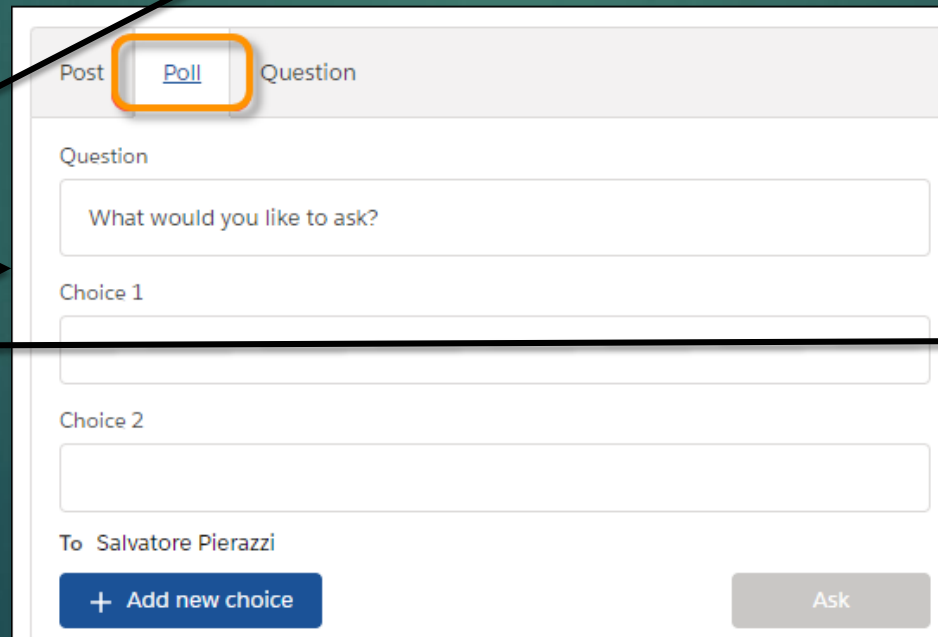
Nézetek:

- Követés (What I Follow)
- Ajánlott (To Me)
- Megjelölt (Bookmarked)
- Céges kiemelések (Company highlights)
- Piszkozatok (My Drafts)



Megosztási lehetőségek:

- Poszt (Post)
- Kérdőív (Poll)
- Kérdés (Question)



Jelentések (Reports)

A Jelentések gyakorlatilag listák, melyek a Salesforce-ban található rekordok adatait tartalmazzák meghatározott szűrők alapján.

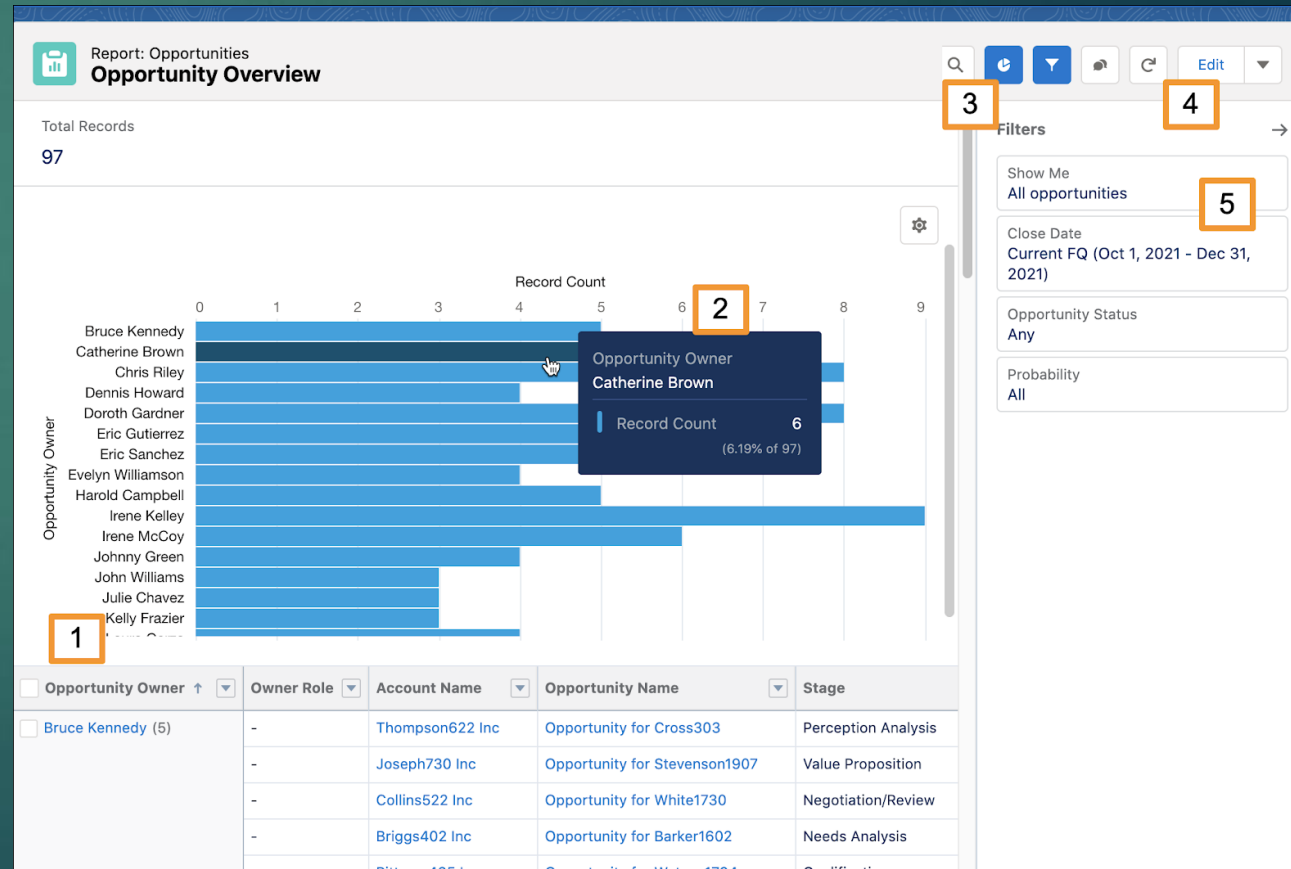
A lista adatai csoportosíthatók, kalkulációk végezhetők benne és vizuális diagramokon megjeleníthetők az eredmények.

Jelentés típus:

A megjeleníteni kívánt objektumok mező adatainak halmaza.

Formátumok:

- Tabular
- Summary
- Matrix



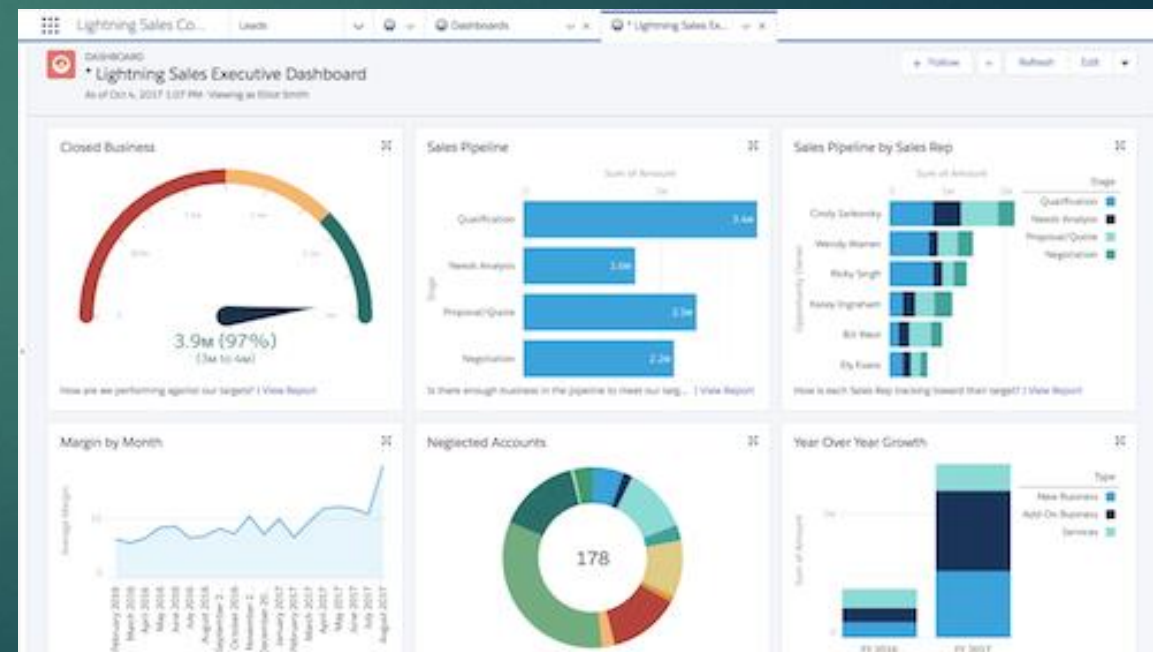
Irányítópultok (Dashboards)

Az irányítópult egy vizuális megjelenítőeszköz ami a legfőbb mérőszámokhoz tartozó adatokat mutatja a rendszerből.

Minden ,csempe' (widget) forrása egy jelentés, és egyszerre több widget is használhatja ugyanazt a jelentést eltérő megjelenítési módon.

Az irányítópulton látható adatok a futtató felhasználó függvényében eltérnek.

- Running user
- Dynamic Dashboard



Trailhead modulok

- Knowledge:
 - <https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/lightning-knowledge-basics>
 - <https://trailhead.salesforce.com/content/learn/projects/set-up-salesforce-knowledge>
- Chatter:
 - https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/chatter_basics_for_users
 - https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/lex_implementation_chatter
- Reports & Dashboards:
 - https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/lex_implementation_reports_dashboards
 - <https://trailhead.salesforce.com/content/learn/projects/create-reports-and-dashboards-for-sales-and-marketing-managers>

+ további gyakorló feladatok holnaptól a képzés oldalán!