



CRM automatizálás Salesforce-szal

5. hét – Ügyfélszolgálati folyamat / Service Cloud

PUSKÁS DÓRA



Agenda

- 4. hét - rövid ismétlés
- Ügyfélszolgálati főbb funkciók (Service Cloud)
- Ügykezelés
- Ügyfélszolgálati vezérlőpult
- Ügyfélszolgálati csatornák kezelése
- Ügyfélszolgálati jogosultságok
- Trailhead gyakorlás



Session 4- rövid áttekintés

- Értékesítési folyamat (Sales)
 - Account-ok és Contact-ok
 - Lead-ek és Opportunity-k
 - Product-ok, Quote-ok és Contract-ok
-
- Kérdések?

Ügyfélszolgálat

Főbb funkciók

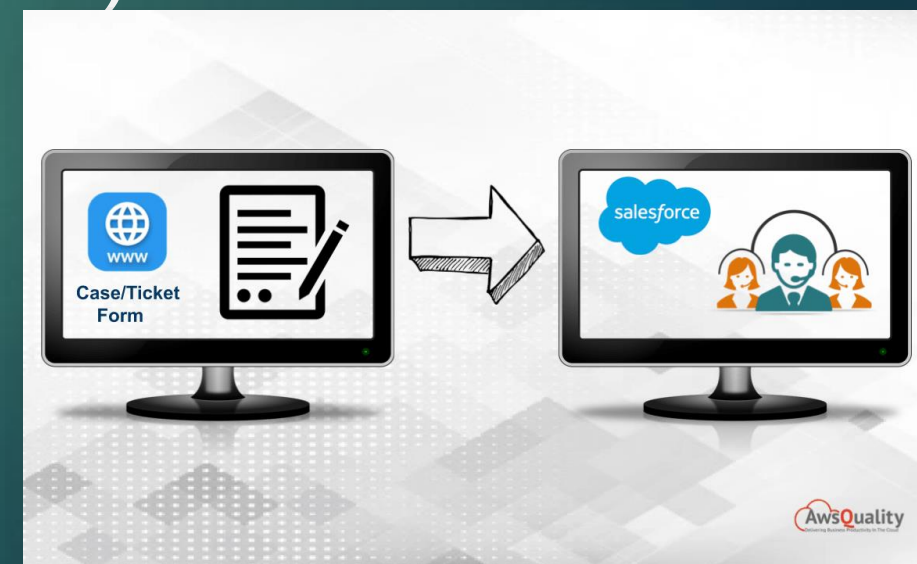
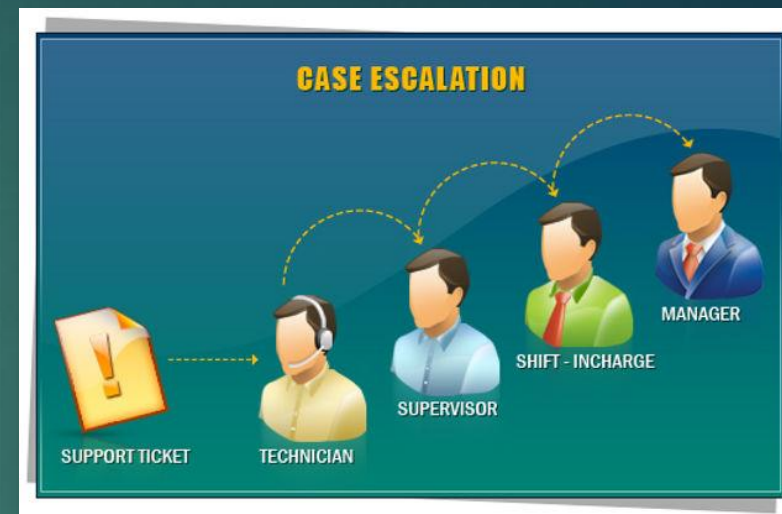
- Ügyfélszolgálati vezérlőpult (Service Console)
- Különböző csatornák kezelése (Omni-Channel)
- Automatizmusok (Automatic Workflows)
- Tudástár (Knowledge Base)
- Mérhetőség (Metrics)
- Mobil elérés „terepen” (Field Service)



Ügyfélszolgálat

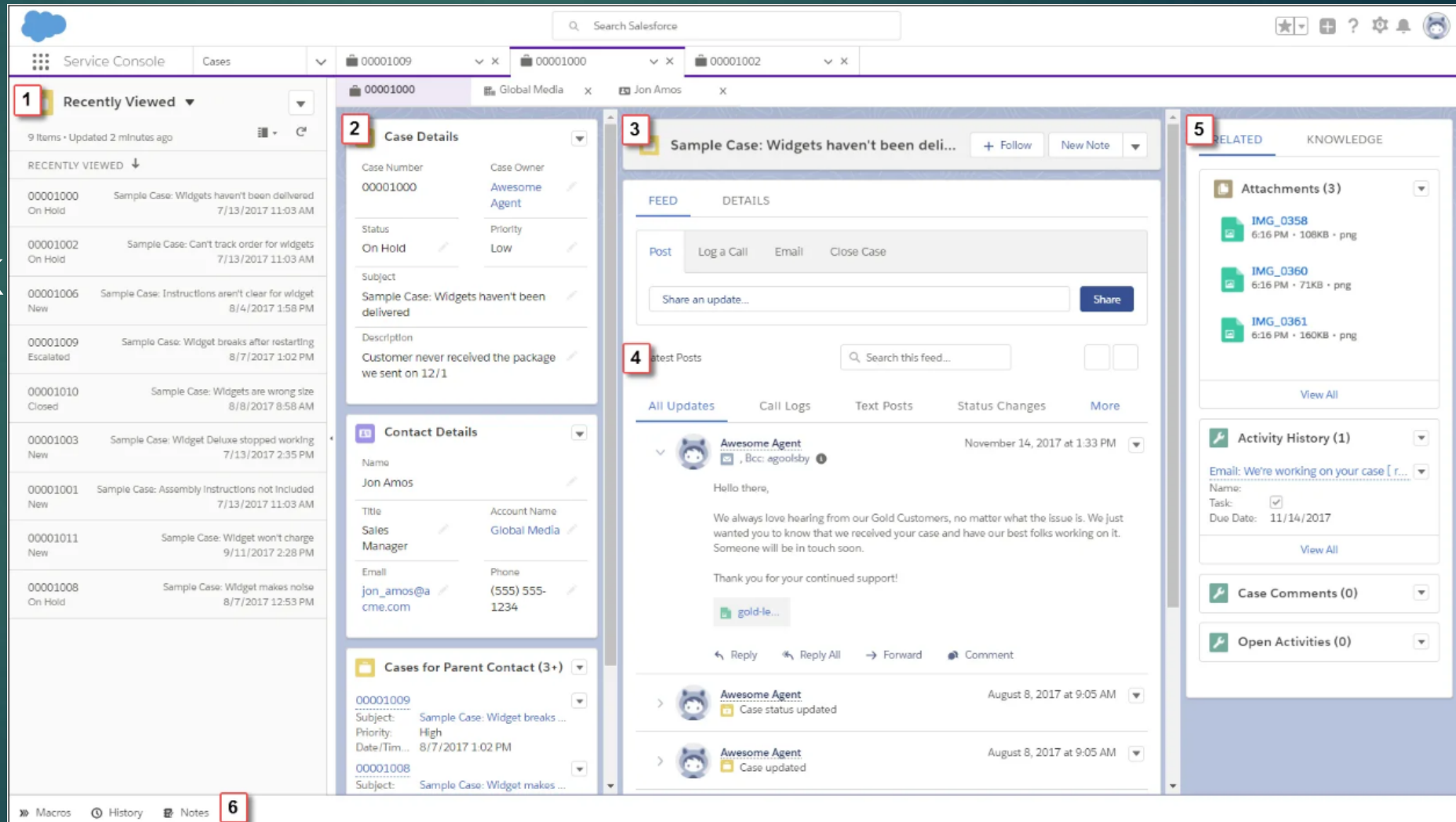
Ügy-kezelés (Case Management)

- „Sorban állás” (Queue)
- Hozzárendelés (Assignment rule)
- Eszkaláció (Escalation rule)
- Automata válasz (Auto-response rules)
- Internetes form (Web-to-Case)



Ügyfélszolgálat Vezérlőpult – Service Console

1. Nézetek
2. Kapcsolatok
3. Kiemelés
4. Hírfolyam
5. Tudástár, kapcsolat
6. Utility Bar

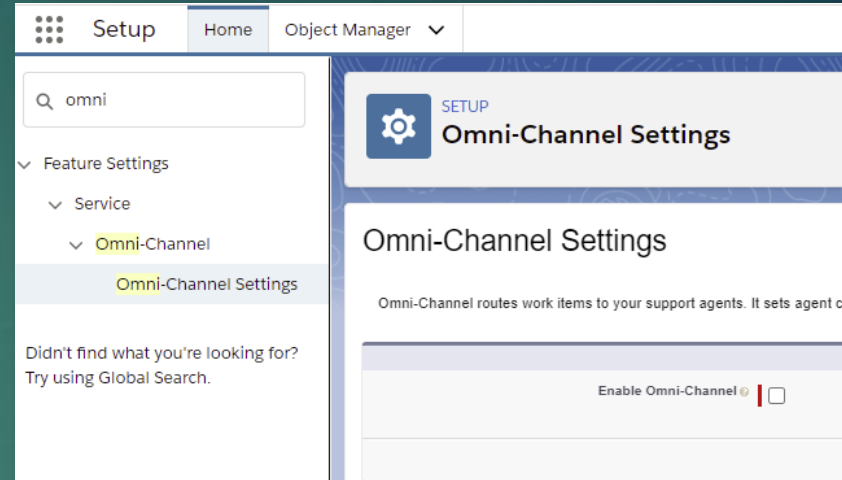


The screenshot displays the Salesforce Service Console interface. The top navigation bar includes the 'Service Console' tab and a search bar. The main workspace is divided into several sections:

- 1. Recently Viewed:** A list of recent cases with details like Case Number, Status, and Subject.
- 2. Case Details:** A detailed view of a specific case (00001000), showing Case Number, Case Owner, Status, Priority, Subject, and Description.
- 3. Sample Case: Widgets haven't been deli...:** A view of a specific case record, showing the case title, status, and a feed of updates.
- 4. Latest Posts:** A section showing the latest posts in the case feed, including updates from 'Awesome Agent'.
- 5. RELATED KNOWLEDGE:** A section showing related knowledge articles, including attachments like 'IMG_0358', 'IMG_0360', and 'IMG_0361'.
- 6. Utility Bar:** A bar at the bottom of the console containing icons for Macros, History, Notes, and other utility functions.

Ügyfélszolgálat Omni-Channel

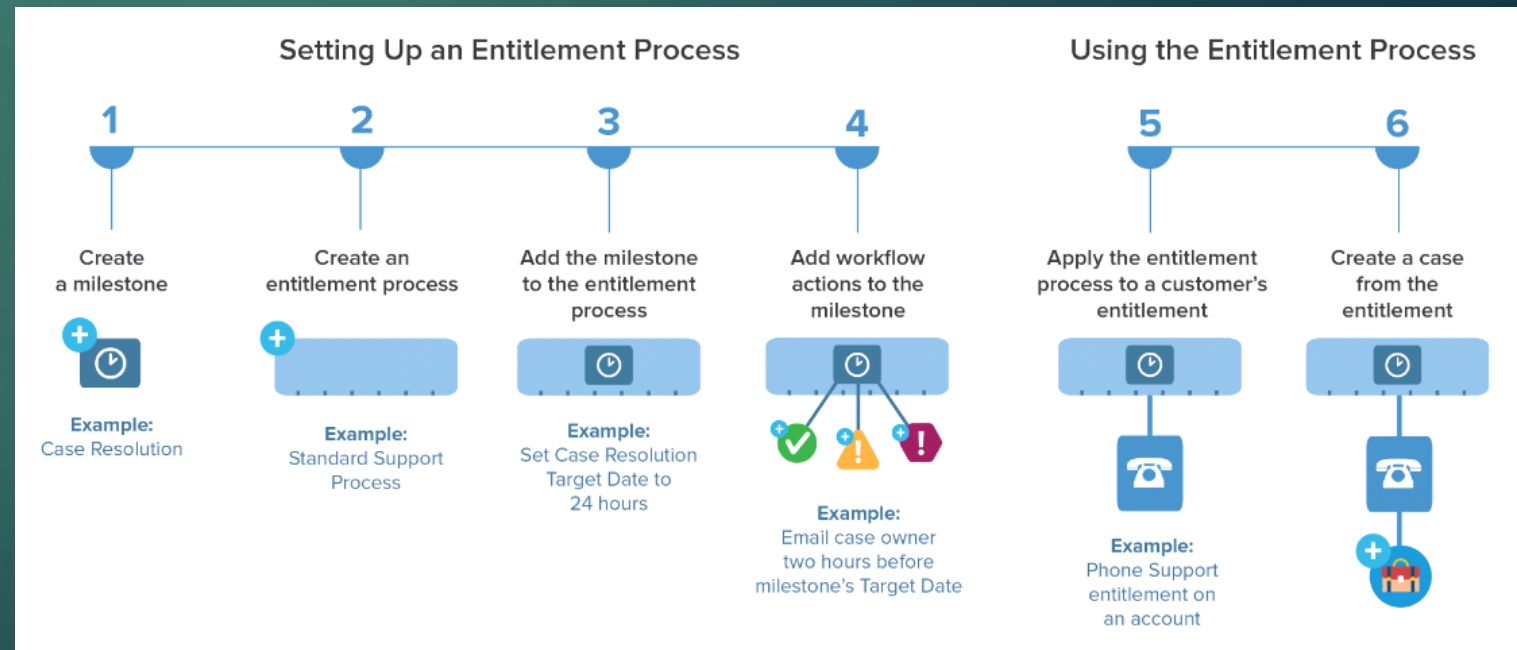
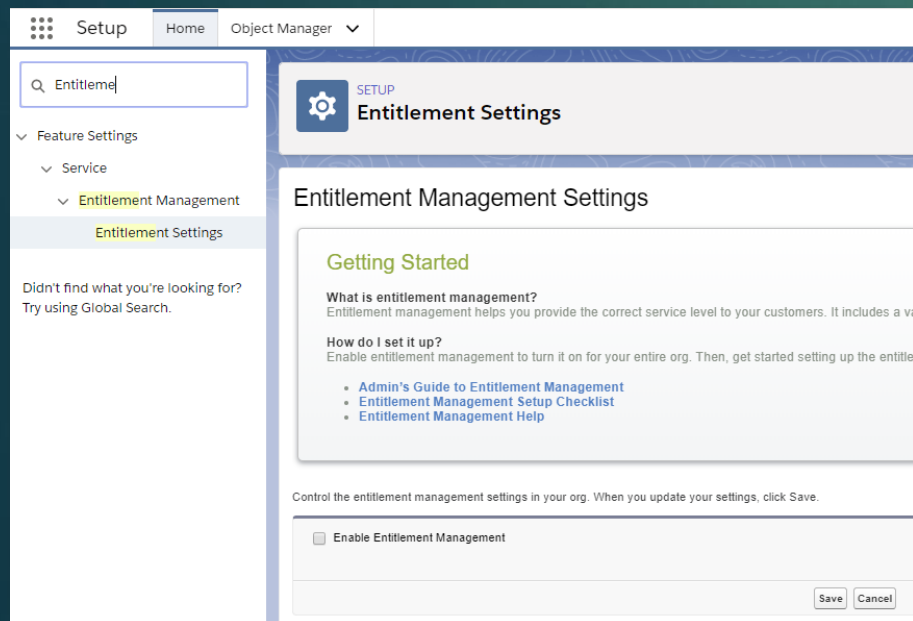
- Intelligens átirányítás
- Omnichannel vezérlőpult
- Felugró ablakok
- Priorizálás
- Valós idejű együttműködés
- Gyorsabb reakció
- Adatvizsgálat, trendek



Ügyfélszolgálat

Jogosultságok (Entitlements)

- Ügyfélhez rendelt jogosultság
- Típus szerinti megkülönböztetés
- Email értesítők
- Időzítések



Trailhead modulok

- Service Cloud for Lightning Experience:
[Service Cloud for Lightning Experience](#)
- Set Up the Service Console:
[Set Up the Service Console](#)
- Create a Process for Managing Support Cases:
[Create a Process for Managing Support Cases](#)
- Set Up Case Escalation and Entitlements:
[Set Up Case Escalation and Entitlements](#)

+ további gyakorló feladatok holnaptól a képzés oldalán!

Salesforce Community



Salesforce Community 2025 E02

Mar 31, 6:00 – 9:00 PM (GMT+2)

[Salesforce Admin Group, Budapest, Hungary](#)

We're back this March! This time, Pallagi Janka and Vörös Balázs will share the user story of fizz.hu, followed by a networking session where you can connect with Salesforce professionals.



Login to RSVP

About this event

We're back this March! This time, Pallagi Janka and Vörös Balázs will share the user story of fizz.hu, followed by a networking session where you can connect with Salesforce professionals.

- <https://trailblazercommunitygroups.com/salesforce-admin-group-budapest-hungary/>
- <https://trailblazercommunitygroups.com/events/details/salesforce-salesforce-admin-group-budapest-hungary-presents-salesforce-community-2025-e02/>