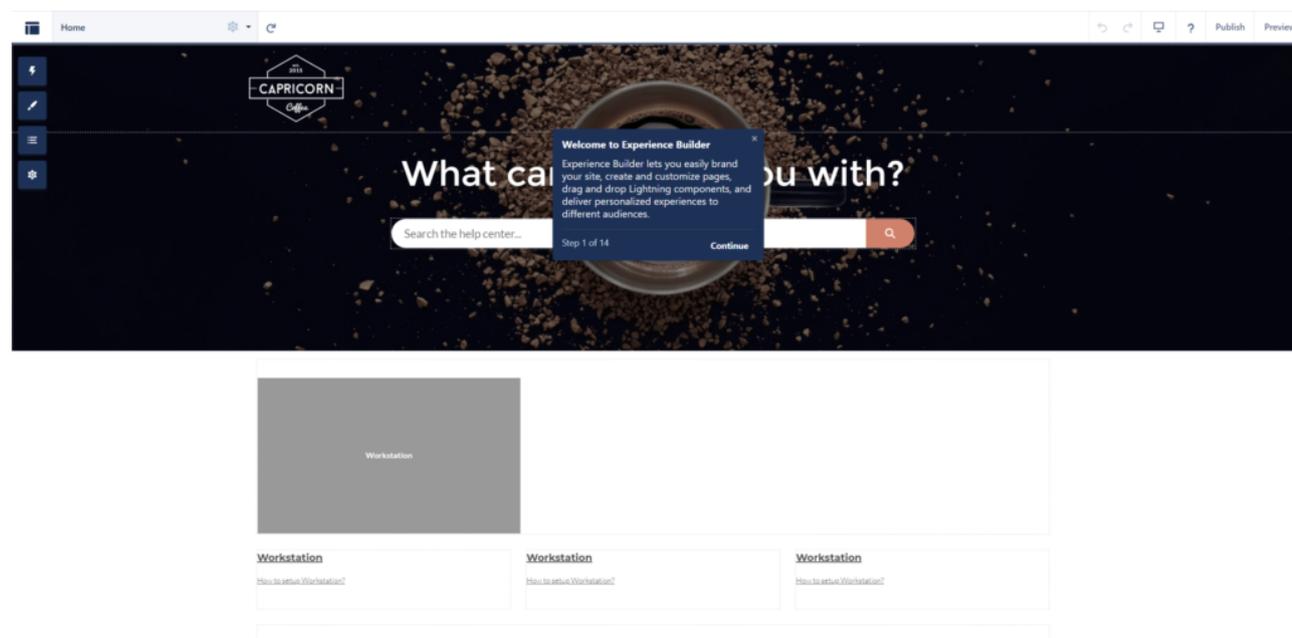


Capacités d'intégration de Salesforce Knowledge

Aperçu général

Salesforce Knowledge est construit à partir d'articles d'informations créés dans Salesforce. Salesforce Knowledge est également connu sous le nom d'Experience Cloud ou de Community Cloud dans les documentations correspondantes.

L'administrateur peut créer un site dans Salesforce (via « Experience Builder ») et le personnaliser de façon à afficher les articles de la base de connaissances pour les utilisateurs-

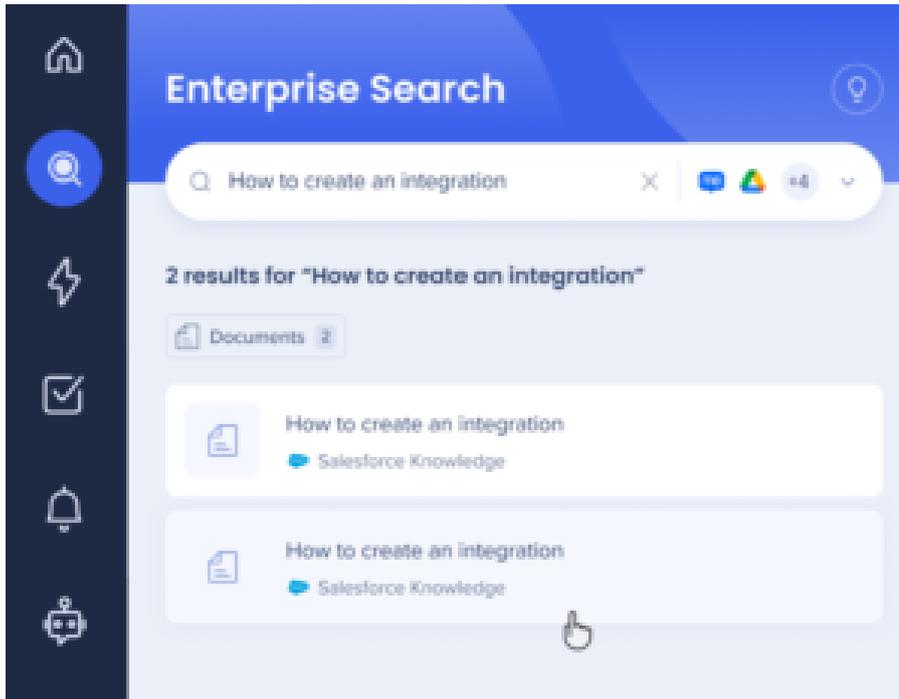


Ces sites sont gérés dans Salesforce sous Configuration → Tous les sites

Cas d'utilisation

Recherche d'articles dans Salesforce Knowledge. C'est ce qu'on appelle également dans Salesforce l'Experience Cloud ou le Community Cloud.

Les utilisateurs seront dirigés vers le site externe (en dehors de Salesforce), dans lequel la base de connaissances est affichée.



L'administrateur se trouvant sur Console peut personnaliser le nom et l'icône de l'intégration de façon à ce qu'ils soient affichés dans l'application Workstation (les utilisateurs finaux ne savent pas qu'elle a été créée dans Salesforce).