

# Salesforce AI Specialist

| Version | Fecha      | Descripción  |
|---------|------------|--|
| 0.1     | 29/04/2024 | Documento de estudio para el examen de Salesforce AI Associate |

## Preguntas examen

[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=ai.generative\\_ai.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=ai.generative_ai.htm&type=5)

## Introducción

to-do cambiar El examen de Salesforce Platform Developer I es un examen que evalúa los conocimientos de un desarrollador de Salesforce. En este documento se recogen los conceptos más importantes que se deben conocer para aprobar el examen.

Por una parte los topics son resúmenes o transcripciones de la guía de estudio de focus on force y mas adelante hay respuestas concretas a las preguntas test ademas de un banco de preguntas que he hecho yo.

| Concepto  | Descripción |
|-----------|-------------|
| Scoring   | 73%         |
| Time      | 70 minutes  |
| Questions | 60          |

| Syllabus                          | Weightage |
|-----------------------------------|-----------|
| Einstein Trust Layer              | 15%       |
| Generative AI en Aplicaciones CRM | 17%       |
| Prompt Builder                    | 37%       |
| Einstein Copilot                  | 23%       |
| Model Builder                     | 8%        |

## Certification Passed Tips

- Number of Questions:** The exam has 60 questions, each with three answer options. The pass mark is 73%.
- Exam Focus:** The exam is heavily weighted towards the **Prompt Builder**.
- Naming Conventions:** There are many questions about the actual names of solutions.
- Hyperparameters:** Some questions address **Hyperparameters** for models.
- Difficulty Level:** The exam is more challenging than the AI Associate certification but slightly easier than the Data Cloud Consultant certification.
- Standard Co-Pilot Actions:** Understand the **Standard Co-Pilot Actions** thoroughly.
- Groundings:** Know the different types of **Groundings** and their applications.
- Prompt Templates:** Be familiar with the various **Prompt Templates** and when to use them.

9. **API Questions:** Expect a few questions related to using **REST**, **SOAP**, or **Metadata API**.

## Additional Tips

- Don't just rely on Trailhead—do as much **hands-on practice** as possible.
- There are lots of **troubleshooting questions**, like "If X doesn't work, what steps would you recommend?"
- Expect many **scenario-based questions** with 2-3 lines of description (e.g., "Universal Containers wants to...").
- For most questions, you can easily eliminate one incorrect answer. While the passing score is high, this helps balance the difficulty.
- Some questions have two very close answer options, designed to confuse you—so pay attention!
- **Einstein Trust Layer** and **Sales and Service features** are areas where you can easily score well if you've studied the Trailheads properly.

1: The exam has 60 Questions, with each question have three answers passmark is 73%

2: The exam is heavily weighted to the prompt builder

3: Lot of questions about the actual names of solutions

4: Some questions about Hyperparamaters for models

5: Difficulty level of exam: Hardier than AI associate but a bit easier than data cloud consultant.

6: Understand the Standard Co-Pilot Actions

7: Understand what the different groundings are

8: Understand the different prompt templates and when to use.

9: There were a few weird questions about using Rest, Soap or Metadata API.

## Einstein Trust Layer

El Einstein Trust Layer es crucial para garantizar la seguridad, privacidad y uso ético de la IA dentro de Salesforce. Se evaluará:

- **Características de Seguridad:** Comprensión de cómo Einstein protege los datos mediante encriptación, controles de acceso y otras medidas de seguridad.
- **Cumplimiento de Privacidad:** Conocimiento de las leyes de privacidad de datos y cómo Salesforce cumple con normativas como el GDPR.
- **Características de Grounding:** Implementación de modelos de IA de manera que sus resultados sean confiables y explicables para los usuarios finales.
- **Gestión del Trust Layer:** Dominio en la configuración y monitoreo del Einstein Trust Layer para asegurar la integridad de los datos y minimizar el sesgo en los resultados de IA.

Zero-Data Retention Policy: Data is not retained by third party LLMs. Salesforce partners with OpenAI and Azure Open AI to enforce the Zero-Data Retention Policy.

- No data is used for LLM training or product improvement by third-party LLMs.

- No data is retained by third-party LLMs.
- No human being at the third-party LLM provider can access the data.

Dynamic Grounding with Secured Data Retrieval:

Qué es Grounding? Dentro del contexto de la IA Generativa, grounding se refiere al proceso de dotar a los modelos de lenguaje de información específica del caso de uso, la cual es relevante pero no está disponible en su conocimiento preexistente.

## Generative AI en Aplicaciones CRM

Esta sección se centra en el uso de IA generativa de Salesforce en los contextos de Ventas y Servicios. Las preguntas cubren:

- **Einstein para Ventas:** En escenarios específicos, identificar las características correctas de la IA generativa que optimizan procesos de ventas, como automatización de seguimientos, mejora de respuestas por correo y provisión de insights predictivos.
- **Einstein para Servicios:** Demostrar conocimiento de cómo la IA puede agilizar el servicio al cliente mediante características como resoluciones automatizadas de casos, análisis de sentimiento y sugerencias de respuestas de servicio.

## Prompt Builder

El Prompt Builder desempeña un papel clave en la personalización de los resultados de la IA. Esta es la sección más ponderada del examen, y se evaluará tu capacidad para usar esta herramienta de manera efectiva. Se evaluará:

- **Requisitos de Negocio:** Identificar el uso correcto del Prompt Builder según escenarios de negocio específicos, como la creación de respuestas automáticas o contenido personalizado.
- **Roles y Responsabilidades:** Saber qué roles (por ejemplo, administradores, desarrolladores) son responsables de gestionar y ejecutar plantillas de prompts, y cómo asignar estos roles adecuadamente.
- **Creación de Plantillas de Prompts:** Comprensión de las mejores prácticas para crear, activar y ejecutar plantillas de prompts, incluyendo consideraciones como las técnicas correctas de grounding (información contextual para garantizar respuestas precisas de IA).
- **Ejecución de Prompts:** Reconocer los pasos involucrados para garantizar que las plantillas de prompts cumplan con las necesidades empresariales y saber cómo ajustarlas para mejorar su precisión y eficiencia.

## Einstein Copilot

El Einstein Copilot permite la automatización y ayuda en acciones en tiempo real dentro de Salesforce. Esta sección evaluará tu conocimiento sobre:

- **Aplicaciones Empresariales:** Identificar cuándo usar Einstein Copilot para automatizar tareas repetitivas y optimizar flujos de trabajo según requisitos empresariales específicos.
- **Capacidades de LLM:** Comprender cómo el Modelo de Lenguaje Extenso (LLM) potencia las acciones del copilot, cómo interpreta los datos empresariales y cómo optimizarlo para resultados específicos.
- **Acciones de Copilot Estándar y Personalizadas:** Demostrar la capacidad de utilizar acciones de copilot predefinidas de manera efectiva, así como crear acciones personalizadas adaptadas a las

necesidades únicas del negocio.

- **Adopción del Copilot:** Gestionar y monitorear la adopción del Copilot dentro de una organización, asegurando que los equipos lo utilicen al máximo.

## Model Builder

Model Builder permite a los usuarios crear y personalizar modelos de IA para casos empresariales específicos.

Esta sección cubre:

- **Casos de Uso:** Identificación de escenarios donde el Model Builder es necesario para crear modelos de IA personalizados o ajustar modelos existentes a objetivos organizacionales específicos.
- **Configuración de Modelos:** Demostrar dominio en la configuración de modelos generativos estándar, personalizados y Bring Your Own Large Language Model (BYOLLM) para cumplir con los objetivos empresariales.
- **Requisitos de Negocio:** Comprender cómo alinear los modelos de IA con las estrategias de negocio para optimizar el rendimiento, ya sea mejorando la previsión de ventas, automatizando interacciones con clientes o impulsando campañas de marketing.