A Universal Containers deseja entender todas as alterações de configuração feitas nos últimos seis meses. Qual ferramenta um administrador deve usar para coletar essas informações?

**A. Setup Audit Trail**

B. Debug Log

C. Custom Report Type

D. Network Access Settings

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers (UC) está lançando um novo processo de aprovação. Como a última etapa do processo após a aprovação de uma Oportunidade. A UC pretende enviar um contrato ao seu cliente para assinatura. O que um administrador deve sugerir para implementar essa funcionalidade?

A. Marque a caixa "Enviar PDF" na configuração do processo de aprovação.

B. Contrate uma empresa de consultoria para desenvolver uma estrutura de assinatura de documentos.

**C. Instalar um aplicativo do AppExchange.**

D. Utilizar o fluxo Salesforce Autosign.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas ações que podem ser concluídas com uma atualização de campo de fluxo de trabalho? Escolha 2 respostas

**A. Alterar o tipo de registro de um registro.**

B. Selecione um campo de fórmula para uma atualização de campo.

**C. Aplicar um valor específico a um campo.**

D. Atualize o valor de um campo em um objeto filho.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os dois recursos do recurso de entrega de conteúdo do Salesforce Content? Escolha 2 respostas

**A. Associar a entrega de conteúdo a um registro do Salesforce.**

**B. Proteger com senha entregas de conteúdo que contenham dados confidenciais.**

C. Personalize o URL atribuído à entrega de conteúdo.

D. Criptografar determinados arquivos de entrega de conteúdo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os usuários criam relatórios de despesas e anexam recibos em um aplicativo de despesas antes de enviá-los para aprovação. O que o administrador deve considerar da perspectiva do usuário ao habilitar este aplicativo para Salesforce Mobile?

A. Os usuários podem pesquisar registros do Salesforce, anexar recibos como fotos e aprovar registros do Chatter.

**B. Os usuários podem criar registros, anexar recibos como fotos e enviar para aprovação.**

C. Os usuários podem criar exibições de lista, anexar recibos como fotos e enviar registros para aprovação.

D. Os usuários podem usar a pesquisa, criar exibições de lista e receber notificações por push de registro do Chatter.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers possui um modelo de compartilhamento privado no Opportunities. O administrador do sistema foi solicitado a criar um novo objeto personalizado que rastreará as informações de pagamento do cliente e será vinculado à oportunidade. Somente os usuários com acesso à oportunidade devem poder ver os registros no novo objeto.

O que o administrador deve fazer para realizar essa tarefa?

A. Crie um relacionamento Mestre-Detalhe com uma Regra de Compartilhamento Baseada em Critérios.

**B. Crie um relacionamento Mestre-Detalhe com permissões de Perfil.**

C. Crie um relacionamento de Pesquisa com uma Regra de Compartilhamento Baseada em Critérios.

D. Crie um relacionamento de pesquisa com permissões de perfil.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual é uma opção padrão válida para toda a organização para o objeto Conta?

A. Leitura/gravação/exclusão pública

B. Leitura/gravação/transferência pública

**C. Privado**

D.Sem acesso

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os usuários de vendas precisam de uma maneira fácil de informar seus colegas quando eles saem de férias.

Como o administrador deve realizar essa tarefa rapidamente?

A. Crie uma regra de fluxo de trabalho para enviar um alerta por e-mail sobre as datas de férias do usuário.

**B. Ativar a funcionalidade de mensagem de ausência temporária" no Chatter.**

C. Habilite o Outlook Sync com o Salesforce.

D. Use o Process Builder para adicionar as datas de férias dos usuários ao calendário do departamento

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os usuários do Salesforce têm um tempo limite de sessão de 12 horas. A gerência está solicitando que o tempo limite da sessão seja aumentado para 24 horas e que os usuários inativos sejam desconectados nesse momento. Como um administrador do sistema deve atender a essa solicitação?

**A. Em Configurações da sessão, escolha 24 horas e marque a caixa Forçar logout ao esgotar o tempo limite da sessão.**

B. Em User Profiles, digite 24 Hours na seção Timeout e desmarque a caixa para Force logout on session timeout.

C. Em Configurações da sessão, escolha 24 horas e desmarque a caixa Forçar logout ao esgotar o tempo limite da sessão.

D. Em User Profiles, digite 24 Hours na seção Timeout e marque a caixa Force logout on session timeout.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os três recursos que podem criar automaticamente um caso? Escolha 3 respostas

**A. Web-to-Case**

**B. Process Builder**

C. Lightning para Outlook

**D. Email-to-Case**

E. SMS-to-Case

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador de sistema deseja garantir que dados exclusivos sejam sempre inseridos em um campo específico. Quais duas propriedades de campo devem ser configuradas? Escolha 2 respostas

**A. Required**

**B. Unique**

C. Default value

D. Data Type

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as três configurações controladas por um perfil de usuário? Escolha 3 respostas

A. Configurações de localidade

**B. Segurança em nível de campo**

**C. Uma atribuição de tipo de registro**

D. Atribuição de licença de recurso

**E. Aplicativos atribuídos**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Uma série de novas pastas de relatórios foi criada. Qual conjunto de opções de compartilhamento de pasta está disponível no Salesforce Classic para atribuir essas novas pastas aos usuários apropriados do Salesforce?

A. Gerentes, Perfis, Grupos Públicos, Funções e Funções e Subordinados

B. Perfis, Funções e Funções e Subordinados

C. Usuários, gerentes, grupos públicos, funções e funções e subordinados

**D. Usuários, grupos públicos, funções e funções e subordinados**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers deseja criar um objeto personalizado para capturar dados de pesquisa da conta. Os usuários devem ser capazes de selecionar uma conta no registro da pesquisa e visualizar as pesquisas relacionadas no registro da conta. Quais são as duas ações que o administrador do sistema deve executar para atender a esses requisitos? Escolha 2 respostas

A. Adicione a lista relacionada da conta ao layout da página de pesquisa.

**B. Adicione a lista relacionada de pesquisa ao layout da página da conta.**

**C. Crie um campo de relacionamento de pesquisa no objeto de pesquisa.**

D. Crie um campo de relacionamento de pesquisa no objeto de conta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os clientes estão solicitando embalagens coloridas personalizadas, que atualmente não fazem parte do estoque padrão. A gerência decidiu adicionar coloração personalizada como um item complementar no Salesforce. Qual ação o administrador deve executar para permitir que os usuários de vendas adicionem cores personalizadas à venda total da oportunidade?

A. Adicionar coloração personalizada como um novo produto em um catálogo de preços.

B. Adicionar coloração personalizada como um novo produto em um pedido.

**C. Adicione um novo campo na oportunidade rotulado como coloração personalizada.**

D. Faça um novo objeto personalizado relacionado a Oportunidades para Coloração Personalizada

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um layout do Lightning para Outlook pode ser atribuído a quais duas opções? Escolha 2 respostas

**A. Profile**

B. Team

**C. User**

D. Role

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers usa um modelo de acesso privado a dados para casos. Os próprios casos dos agentes de suporte e, ocasionalmente, os especialistas de produto precisam acessar os casos em sua linha de produtos. Quais são as duas ações que resultarão no acesso necessário? Escolha 2 respostas

A. Os proprietários de caso configuram equipes de caso pré-definidas.

B. Uma regra de escalonamento de caso atribui propriedade a especialistas de produto.

**C. Os administradores configuram equipes de caso pré-definidas e regras de atribuição.**

**D. Os proprietários de caso adicionam manualmente especialistas de produto a equipes de caso ad hoc.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um usuário do Salesforce na Universal Containers foi desativado. O que acontecerá com os registros que o usuário possui no Salesforce?

A. Todos os registros são atribuídos automaticamente a outro usuário.

B. Todos os registros são excluídos automaticamente.

**C. Todos os registros são atribuídos ao usuário desativado até que sejam reatribuídos.**

D. Todos os registros são atribuídos automaticamente ao Administrador.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ao trabalhar em oportunidades, os representantes de vendas da Universal Containers precisam entender como seus colegas administraram com sucesso outras oportunidades com produtos comparáveis, competindo com os mesmos concorrentes. Quais são os dois recursos que um administrador deve usar para facilitar isso? Escolha 2 respostas

A. Alertas de grandes negócios

**B. Grupos de bate-papo**

C. Lembretes de atualização de oportunidade

**D. Painel de oportunidades**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Uma empresa tem um complicado processo de Vendas em relação às suas oportunidades. A empresa tem três linhas de negócios diferentes (Widget A, Widget B, Widget C), cada uma contendo campos específicos para a indústria e clientes dessa linha de negócios. Para cada linha de negócios, há um conjunto específico de campos que os usuários de Vendas devem ver e um conjunto diferente de campos que os usuários de Marketing devem ver. permitir que um Administrador configure Layouts de Página e Tipos de Registro para o objeto Oportunidade para que cada equipe veja o que precisa ver, sem layouts confusos contendo campos desnecessários?

**A. Crie três Tipos de Registro (Widget A, Widget B, Widget C) com seis Layouts de Página (Widget de Vendas A, Widget de Vendas B, Widget de Vendas C, Widget de Marketing A, Widget de Marketing B e Widget de Marketing C).**

B. Crie um tipo de registro com seis layouts de página (Widget de vendas A, Widget de vendas B, Widget de vendas C, Widget de marketing A, Widget de marketing B e Widget de marketing C).

C. Crie seis tipos de registro (Widget de vendas A, Widget de vendas B, Widget de vendas C, Widget de marketing A, Widget de marketing B e Widget de marketing C) com seis Layouts de página no total, um para cada Tipo de registro.

D. Crie seis tipos de registro (Widget de vendas A, Widget de vendas B. Widget de vendas C. Widget de marketing A, Widget de marketing B e Widget de marketing C) com um layout de página.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os representantes de vendas devem criar um registro em um objeto filho de Oportunidades chamado Solicitação de pesquisa quando uma Oportunidade é movida para Fechada e ganha. O vice-presidente de operações de vendas indicou que isso nem sempre acontece ou que o representante não preenche todos os campos corretamente. O administrador do sistema foi solicitado a remover as permissões de Vendas para criar esses registros e automatizar a criação de registros. Qual ferramenta deve ser usada?

A. Workflow

B. Approvals

**C. Visual Flow**

D. Process Builder

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers deseja garantir que os casos de alta prioridade sejam respondidos em pelo menos 4 horas ou deseja que sejam escalados para uma fila chamada "Fila de alta prioridade". Como um administrador deve configurar o processo de gerenciamento de casos para implementar esse requisito?

A. Crie uma Regra de Atribuição para atribuir todos os Casos em que Status = Alto para a Fila de Alta Prioridade.

**B. Crie uma Regra de Escalonamento para atribuir todos os Casos em que Status = Alto para a Fila de Alta Prioridade com base no horário da última modificação e defina o Age Over para 4 (Horas).**

C. Crie um Marco de Caso para atribuir todos os Casos em que Status = Alto para a Fila de Alta Prioridade com base no horário da última modificação e defina o Duração como 4 (Horas).

D. Crie uma Regra de Escalonamento para atribuir todos os Casos em que Status = Alto à Fila de Alta Prioridade com base em quando a caixa Lápis e Papel é criada.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um gerente de vendas da Universal Containers deseja renomear e excluir painéis na pasta Painéis da Califórnia. Como um administrador de sistema deve fazer isso? Escolha 1 resposta

A. Vá para a Pasta Painéis de Vendas da Califórnia, Compartilhe e escolha Visualizar acesso para o Gerente de Vendas.

B. Vá para a pasta Painéis de vendas da Califórnia, Compartilhe e escolha Visualizar acesso para o perfil do gerente de vendas.

C. Vá para a pasta Painéis de vendas da Califórnia, Compartilhe e escolha Editar acesso para o Gerente de vendas.

**D. Vá para a pasta Painéis de vendas da Califórnia, Compartilhe e escolha Gerenciar acesso para o Gerente de vendas.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual é o número máximo de objetos que podem ser adicionados a um tipo de relatório personalizado?

A. Dois, desde que os objetos tenham associações

B. Um, desde que o objeto tenha um relacionamento mestre-filho

C. Ilimitado, desde que os objetos tenham associações

**D. Quatro, desde que os objetos tenham associações**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um concorrente recentemente perdeu dados valiosos devido a uma queda de energia, então a Universal Containers (UC) decidiu garantir o backup de seus dados do Salesforce. Quais são as duas declarações que o Administrador deve fazer à UC? Escolha 2 respostas

**A. Salesforce oferece um serviço de backup semanal ou mensal por meio de um arquivo zip. Universal**

**B. Os contêineres podem baixar um aplicativo do AppExchange.**

C. O Salesforce oferece um serviço de backup diário por meio de um arquivo zip.

D. Entre em contato com o Suporte da Salesforce para obter um backup gratuito.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual moeda é usada como base para todas as taxas de conversão de moeda quando o recurso de várias moedas está ativado? Vários livros

**A. Moeda Corporativa**

B. Moeda de registro

C. Moeda ativa

D. Moeda pessoal

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas características do Knowledge? Escolha 2 respostas

**A. Os artigos de Knowledge estão sempre disponíveis publicamente para os clientes.**

B. Os artigos de Knowledge integram-se ao Service Console.

**C. Os usuários podem avaliar a utilidade dos artigos.**

D. Qualquer usuário pode escrever e publicar artigos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os três tipos de gráfico padrão que podem ser colocados em um painel do Salesforce? Escolha 3 respostas

**A. Tabelas**

B. Mapas de calor

**C. Gráficos de barras**

**D. Gráficos de medição**

E. Diagrama de Venn

O vice-presidente de vendas está usando a previsão colaborativa para rastrear a obtenção de cotações do representante de vendas. O VP deseja ser notificado quando os representantes de vendas movem o estágio de oportunidade para trás no processo de vendas. Vários livros. Qual recurso o administrador do sistema deve usar?

A. Field History Tracking report

**B. Workflow rule**

C. Validation Rule

D. Big Deal Alert

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers deseja garantir que sua organização seja segura e solicitou a um Administrador que configure os requisitos de senha para seus usuários. Quais são as três ações que os Administradores podem configurar? Escolha 3 respostas

A. Defina o requisito de que as senhas devem ser exclusivas para cada usuário.

**B. Defina o período de tempo antes que as senhas expirem.**

**C. Defina o máximo de tentativas de login inválidas.**

**D. Definir requisitos de complexidade de senha.**

E. Definir valores de senha proibidos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas considerações ao configurar regras de workflow? Escolha 2 respostas

**A. As regras podem ser avaliadas quando os registros são criados ou editados.**

B. As regras devem ser desativadas antes de usar o Data Import Wizard.

**C. As ações da regra podem ocorrer imediatamente ou podem ser baseadas no tempo.**

D. Todos os registros existentes são avaliados quando uma nova regra é ativada.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Como um administrador pode permitir que todos os usuários internos visualizem um painel como um gerente de vendas em uma região de vendas?

**A. Crie um painel para executar como um usuário especificado.**

B. Crie um painel para todas as oportunidades na região.

C. Criar um painel com vários componentes.

D. Criar um painel para executar como o usuário logado.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador foi solicitado a conceder a todos os usuários no perfil de usuário de marketing a permissão Visualizar tudo para campanhas. De quais duas maneiras isso pode ser feito? Escolha 2 respostas

**A. Atribua um conjunto de permissões a todos os usuários.**

B. Atribua todos os usuários a um perfil personalizado.

C. Ative a caixa de seleção Usuário de marketing.

**D. Modifique o perfil do usuário de marketing.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers decidiu mudar as avaliações de desempenho de vendas mensais para avaliações de vendas trimestrais. Qual recurso do Collaborative Forecasts permite que um administrador do sistema garanta que o Salesforce Collaborative Forecasting corresponda à nova revisão trimestral de desempenho de vendas da empresa?

A. Habilitar acúmulos de previsão

B. Configurar exibição de previsão padrão

C. Habilitar ajustes de previsão

**D. Configurar tipos de previsão**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual conjunto de objetos padrão são filhos do objeto Conta em um relacionamento muitos-para-um?

A. Contato, E-mail e Caso

B. Oportunidade, cotação e contato

C. E-mail, Cotação e Oportunidade

**D. Oportunidade, contato e caso**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers ativou o Web-to-Case em seu site corporativo. A TI configurou a resposta automática para agradecer ao cliente por registrar o caso e ativou as regras de atribuição com base no estado (EUA) em que o cliente reside. A propriedade do caso é, portanto, determinada e roteada para a fila correspondente - Norte, Sul, Leste ou Oeste. Casos de Clientes que não atendam aos critérios existentes devem ser atribuídos à Fila - Mundo. Qual solução atenderá a esse requisito?

**A. Em Case Support Settings, altere Default Case Owner para Queue - World.**

B. Usando um Acionador, altere o proprietário de Casos fora dos EUA para Fila - Mundo.

C. Usando uma regra de fluxo de trabalho, altere o proprietário de novos casos fora dos EUA para Fila - Mundo.

D. Em um Fluxo de Caso Ativo, altere o nome da Fila para Mundo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers precisa carregar 1 milhão de novos registros de conta para o Salesforce. O que o Administrador deve recomendar para realizar este upload de dados?

A. Utilize o aplicativo AppExchange.

B. Utilize o Data Import Wizard.

**C. Utilize o Data Loader.**

D. Entre em contato com a Salesforce.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os usuários de vendas da Universal Containers precisam visualizar suas oportunidades abertas agrupadas por estágio e como um relatório de origem em um componente do painel. Qual formato de relatório o administrador do sistema deve usar para atender a esses requisitos?

A. Matrix

B. Joined

C. Tabular

**D. Summary**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um novo objeto personalizado chamado Manufacturers foi criado para Universal Containers. Onde um administrador do sistema deve ajustar como o objeto aparece quando é encontrado na pesquisa global?

A. Pesquisa global, fabricantes e layouts de pesquisa global

B. Gerenciador de objetos, fabricantes e layouts de página

C. Pesquisa global, fabricantes e layouts de pesquisa

**D. Gerenciador de objetos, fabricantes e layouts de pesquisa**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os dois tipos de acesso a registros que um administrador deve conceder por meio de regras de compartilhamento? Escolha 2 respostas

A. Ler/Gravar/Excluir

**B. Ler/Gravar**

**C. Somente leitura**

D. Ler/Gravar/Transferir

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os dois tipos de registros que podem ser transferidos de um usuário para outro durante uma transferência em massa de registros de contas? Escolha 2 respostas

A. Atividades encerradas

**B. Casos abertos**

**C. Casos encerrados**

D. Registros de objetos personalizados relacionados

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas configurações que um administrador do sistema pode habilitar na configuração da interface do usuário? Escolha 2 respostas

A. Tags recentes personalizáveis

**B. Exibições de lista imprimíveis**

**C. Links de foco da lista relacionada**

D. Chatter Messenger para usuários específicos

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas opções de destinatário válidas ao configurar regras de atribuição de caso? Escolha 2 respostas

A. Grupo Público

**B. Fila**

**C. Usuário**

D. Equipe de caso

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador do Universal Containers (UC) criou uma nova página de registro do Lightning para a equipe de vendas exibir um gráfico de relatório incorporado na página da conta. Não há tipos de registro para a conta no momento. Qual etapa o administrador deve executar para tornar esta página a exibição padrão do aplicativo UC para a equipe de vendas sem afetar a equipe de suporte?

**A. Torne a página a página de registro de objeto padrão para o aplicativo UC para o perfil de vendas.**

B. Crie um tipo de registro de conta e torne a página a página de registro de objeto padrão.

C. Torne a página o padrão da organização.

D. Torne a página a página de registro de objeto padrão para o aplicativo UC.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers comprou 25 novas licenças do Salesforce. Quantos usuários um administrador do sistema pode criar ao mesmo tempo na página Adicionar vários usuários?

**A. Um máximo de 10 usuários.**

B. Um número ilimitado de usuários.

C. Um máximo de 5 usuários.

D. Um máximo de 25 usuários.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O que são dois campos de regra de validação? Escolha 2 respostas

**A. Fórmula de condição de erro**

B. Data ativa

**C. Mensagem de erro**

D. Proprietário

O Administrador do Universal Containers está editando o layout de página para um novo objeto personalizado quando um campo de área de texto é excluído inadvertidamente do layout de página. Quais são os três métodos para restaurar o campo no layout da página? Escolha 3 respostas

**A. Clique no botão Desfazer ou no botão Cancelar.**

B. Restaurar da lixeira em 15 dias.

**C. Na paleta Campos, arraste o campo para a mesma posição.**

D. Clone o layout de um perfil diferente e use Salvar como.

**E. Restaure o layout da página original de um sandbox.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers tem um pequeno grupo de usuários no Lightning Experience. As pastas de relatórios selecionadas são compartilhadas com esses usuários. Como o Administrador do Sistema pode impedir que esses usuários personalizem as informações nos relatórios?

A. Modificar a segurança de nível de campo.

B. Use tipos de relatórios personalizados.

C. Execute o relatório como um usuário especificado.

**D. Bloquear filtros de relatório.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas afirmações corretas sobre um processo de aprovação? Escolha 2 respostas

A. Um aprovador delegado pode reatribuir solicitações de aprovação.

**B. A lista relacionada ao histórico de aprovação pode ser usada para acompanhar o processo.**

C. Uma regra de atribuição define o aprovador para cada etapa do processo.

**D. Uma ação de aprovação define o resultado da aprovação ou rejeição do registro.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas considerações ao configurar o processo de conversão de leads? Escolha 2 respostas

**A. Campos de lead personalizados podem ser mapeados para campos de conta, contato e oportunidade.**

**B. Os campos de lead padrão são convertidos automaticamente em campos de conta, contato e oportunidade.**

C. campos de leads personalizados podem ser mapeados para campos de objetos personalizados.

D. Os campos de lead resumidos podem ser mapeados para campos de contato personalizados.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas maneiras que permitem que um usuário de vendas relacione uma oportunidade a uma campanha? Escolha 2 respostas

A. Use a lista relacionada de hierarquia de campanha na oportunidade.

**B. Use a lista relacionada à influência da campanha na oportunidade.**

C. Selecione o tipo de registro da campanha ao criar a oportunidade.

**D. Selecione a origem principal da campanha para a oportunidade.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas licenças de recursos que podem ser atribuídas a um registro de usuário no Salesforce? Escolha 2 respostas

A. Console User

**B. Knowledge User**

C. Opportunity User

**D. Service Cloud User**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Como um administrador pode capturar dados de lead personalizados no contato convertido ao converter um lead?

A. Mapeie campos de leads personalizados para campos de contato padrão.

B. Use o carregador de dados para mover os dados de leads personalizados.

C. Use o assistente de conversão de leads para selecionar os campos.

**D. Mapear campos de leads personalizados para campos de contato personalizados.**

Quais são os três tipos de personalização que podem ser feitos em Activities (tarefas e eventos)? Escolha 3 respostas

A. Assignment Rules

**B. Workflow Rules**

**C. Validation Rules**

**D. Custom Fields**

E. Field Tracking

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O grupo de suporte da Universal Containers deseja que os agentes capturem diferentes informações para suporte ao produto e casos de consulta. Além disso, o ciclo de vida dos casos de suporte do produto deve ter mais etapas do que o ciclo de vida dos casos de consulta. Quais são os três recursos que um administrador deve usar para atender a esses requisitos? Escolha 3 respostas

**A. Processos de suporte**

B. Conjuntos de permissões

C. Segurança em nível de campo

**D. Layouts de página**

**E. Tipos de registro**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as três considerações quando um usuário está importando dados por meio do Data Loader? Escolha 3 respostas

**A. A importação de dados para campos de caixa de seleção permite o uso de VERDADEIRO/FALSO.**

**B. O acesso de segurança em nível de campo determina quais campos serão visíveis.**

**C. Listas de opções irrestritas, um novo valor de lista de opções será aplicado, mas não será adicionado à lista de opções.**

D. As regras de validação não são executadas ao importar dados.

E. Listas de opções restritas, um novo valor de lista de opções será ignorado e o valor padrão aplicado.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os dois casos de uso válidos para Comunidades do Salesforce? Escolha 2 respostas

A. Os clientes externos podem obter direitos totais de usuário do Salesforce.

**B. Os clientes externos podem rastrear suas compras e abrir casos de suporte.**

**C. Parceiros externos podem acompanhar o status de oportunidades conjuntas.**

D. Os usuários internos podem replicar a automação do Salesforce sem taxas de licença.

Quais são as duas afirmações sobre produtos e catálogos de preços que são verdadeiras? Escolha 2 respostas

A. Catálogos de preços que contêm ativos não podem conter produtos.

B. Os produtos sem preço são adicionados automaticamente ao catálogo de preços padrão.

**C. O preço padrão e de lista de um produto pode ser listado em várias moedas.**

**D. Um produto pode ter um preço de tabela diferente em diferentes catálogos de preços.**

O que a Influência da campanha permite que um usuário faça?

**A. Relatório sobre as campanhas que contribuíram para uma oportunidade.**

B. Visualize toda a hierarquia da campanha.

C. Ajuste a porcentagem de influência que cada campanha tem sobre uma oportunidade.

D. Resuma as estatísticas dos membros da campanha em uma campanha.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Em quais dois locais os casos devem ser atribuídos quando as regras de atribuição de caso estiverem sendo configuradas? Escolha 2 respostas

**A. User**

B. Contact

C. Profile

**D. Queue**

Qual ação de configuração deve ser executada para garantir que cada caso seja atribuído a um proprietário válido?

A. Configure um valor padrão para o campo Proprietário do caso.

B. Crie uma Regra de Fluxo de Trabalho que verifique se há um campo Proprietário em branco.

**C. Defina o proprietário do caso padrão nas configurações de suporte.**

D. Crie uma regra de validação com base no campo Criado por.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Como um administrador de sistema deve fornecer um relatório de comissão do representante de vendas visível apenas para a equipe executiva?

**A. Salve o relatório em uma pasta compartilhada com a Equipe Executiva.**

B. Nomeie o relatório "Somente para uso da equipe executiva - NÃO USE".

C. Salve o relatório na pasta Meu relatório pessoal.

D. Defina as configurações de compartilhamento padrão para toda a organização da oportunidade como privado.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os Representantes de Suporte da Universal Containers desejam que o mesmo grupo de Engenheiro Técnico seja associado a cada novo Caso. O que um administrador de sistema deve definir para implementar esse requisito?

**A. Uma regra de atribuição de caso para associar a equipe de caso**

B. Uma regra de fluxo de trabalho para adicionar a equipe de caso

C. Uma equipe de caso padrão em cada registro de conta

D. Uma equipe de caso padrão no registro de cada usuário

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O que um administrador de sistema deve configurar para fornecer a cada representante de vendas um painel que mostre seu pipeline de oportunidades atual?

A. Crie uma pasta de painel para cada usuário.

**B. Defina o Usuário em execução do painel para o usuário atual.**

C. Defina um filtro de painel para o usuário atual.

D. Crie um painel para cada usuário.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador do sistema deseja implementar um recurso de gravação de chamadas para monitorar a qualidade do atendimento ao cliente usando o Salesforce Service Cloud. Quais são as duas declarações sobre gravação de chamadas que devem ser consideradas ao implementar este requisito? Escolha 2 opções.

A. A gravação de chamadas é um recurso nativo disponível com o Salesforce por padrão.

**B. A gravação de chamadas é um recurso de alguns produtos complementares do AppExchange.**

**C. A gravação de chamadas é um recurso que um desenvolvedor pode criar com o Salesforce App Cloud.**

D. A gravação de chamadas é um recurso que não funcionará com o Salesforce Service Cloud.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers solicitou ao seu Administrador que defina automaticamente alguns campos quando um Lead é criado. Qual a melhor forma do administrador realizar essa automação?

A. Use o Process Builder que inicia um fluxo

B. Crie 1 regra de fluxo de trabalho por campo

**C. Registre o fluxo acionado que é executado antes de salvar**

D. Use um fluxo de tela com valores padrão

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers possui dois grupos de negócios, Produtos e Serviços. Ambos os grupos usarão oportunidades para rastrear negócios, mas campos diferentes são obrigatórios para cada grupo. De quais duas maneiras um administrador deve atender a esse requisito? Escolha 2 opções.

A. Crie dois conjuntos de permissões.

**B. Crie dois tipos de registro.**

C. Criar dois processos principais.

**D. Crie dois layouts de página**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers usa um sistema de numeração automática para identificar exclusivamente cada solicitação de suporte. Eles querem que os clientes conheçam esse número o mais rápido possível. Quais são os dois recursos que o administrador do sistema deve implementar para permitir que os clientes tenham acesso rápido a essas informações? Escolha 2 opções.

A. Ações de layout de feed de caso

B. Notificações de comentários de caso

**C. Portal de Autoatendimento**

**D. Regras de resposta automática**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers tem uma equipe de vendas interna que vende apenas renovações de garantia e uma equipe de vendas externas que vende apenas produtos. Cada tipo de venda captura informações diferentes e tem um ciclo de vendas diferente. Como o administrador do sistema deve configurar o Salesforce para atender a esses requisitos?

A. Crie um campo de lista de opções personalizado na oportunidade para especificar se é um produto ou uma venda em garantia.

B. Crie uma regra de validação que exiba o layout de página correto e o processo de vendas com base na função.

C. Criar um objeto personalizado para renovações de garantia com o processo de vendas apropriado.

**D. Crie um layout de página, processo de vendas e tipo de registro para cada tipo de venda.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador da Ursa Major Solar está configurando uma regra de fluxo de trabalho. Quais são as duas considerações para um administrador nesta situação? Escolha 2 opções.

**A. As ações da regra podem ocorrer imediatamente ou podem ser baseadas no tempo.**

**B. As regras podem ser avaliadas quando os registros são criados ou editados.**

C. Antes de usar o Data Import Wizard, as regras devem ser desativadas.

D. Quando uma nova regra é ativada, cada registro existente é avaliado.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Onde um administrador controla a segurança em nível de campo para os usuários?

A. Sharing rule

B. Role

C. User

**D. Profile**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers possui uma equipe de vendas focada em renovações. Eles usarão muitos dos mesmos campos de Oportunidade que as outras equipes, mas precisarão de valores de Estágio diferentes. O que o administrador do sistema deve atualizar para dar suporte a esse requisito?

A. Opções da lista de opções do campo de teste em tipos de registro

**B. Estagiar Valores Selecionados nos Processos de Vendas**

C. Segurança em nível de campo no perfil do usuário

D. Layouts de página para incluir o campo correto

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um executivo de vendas da Universal Containers deseja ser notificado sempre que oportunidades de alto valor forem criadas para contas importantes. O que um administrador deve fazer para atender a esse requisito?

A. Crie uma regra de resposta automática no objeto de oportunidade.

**B. Crie uma regra de fluxo de trabalho no objeto de oportunidade.**

C. Crie uma regra de validação que avalie a classificação da conta.

D. Crie uma regra de escalonamento com base no valor da oportunidade.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Como um administrador de sistema deve configurar um relatório para cada representante de vendas para ver suas próprias oportunidades em aberto?

A. Crie um relatório separado para cada representante de vendas.

B. Crie um cronograma de relatórios para cada representante de vendas.

**C. Criar um relatório filtrado por "Minhas oportunidades".**

D. Crie um relatório de resumo agrupado por representante de vendas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Por quanto tempo os dados são armazenados na Lixeira?

**A. Até 15 dias**

B. Até 30 dias

C. Até 90 dias

D. Até 7 dias

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os usuários da Ursa Major Solar estão tentando criar oportunidades. Ao preencher um campo de lista de opções personalizado, os usuários recebem erros. Além disso, quando os usuários selecionam um dos dois valores na lista de opções, eles recebem diferentes mensagens de erro acima do campo e não conseguem salvar as oportunidades. Por que esse erro provavelmente está ocorrendo?

A. Os usuários não têm acesso ao tipo de registro de grande empresa.

B. Os dois valores da lista de opções não estão disponíveis para o tipo de registro.

**C. O campo da lista de opções tem regras de validação contraditórias.**

D. Os usuários não têm acesso ao campo da lista de opções.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Maior Solar usa o seguinte:

• Modelo de acesso a dados privados para casos

• Agentes de suporte, que possuem casos

• Especialistas em produtos que ocasionalmente precisam de acesso a casos em sua linha de produtos

Quais são as duas ações que permitirão o acesso apropriado neste cenário? Escolha 2 opções.

A. Os proprietários de caso configuram equipes de caso pré-definidas.

**B. Os proprietários de caso adicionam manualmente especialistas de produto a equipes de caso ad hoc.**

C. Uma regra de escalonamento de caso atribui propriedade a especialistas de produto.

**D. Os administradores configuram equipes de caso predefinidas e regras de atribuição.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers tem três tipos de registro de Conta: Prospect, Customer e Vendor. O tipo de registro Cliente é apenas para contas que têm uma oportunidade fechada e ganha. Como um administrador do sistema deve evitar que os usuários selecionem o tipo de registro do cliente ao criar novos registros de conta?

A. Crie uma regra de validação de conta que impeça que novas contas com o tipo de registro de cliente sejam salvas.

B. Crie uma regra ou processo de fluxo de trabalho para alterar o tipo de registro de cliente para cliente em potencial.

**C. Remova o tipo de registro do cliente como um tipo de registro atribuído nos perfis e conjuntos de permissões dos usuários.**

D. Crie uma regra de atribuição automática de conta para atribuir o tipo de registro de cliente potencial a todas as novas contas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers usa um modelo de compartilhamento híbrido em que contas e contatos são somente leitura e oportunidades e casos são privados. Os Executivos de Contas (AE) são os proprietários de todas as Contas. Alguns contatos são propriedade de AEs e outros contatos são propriedade de representantes de suporte. Como o administrador do sistema deve garantir que os AEs possam editar todos os contatos associados às suas contas, independentemente de quem seja o proprietário do contato?

**A. Selecione a opção editar todos os contatos associados para a Função AE na Hierarquia de Funções.**

B. Os privilégios do proprietário da conta fornecem ao AE acesso de edição a todos os registros relacionados por padrão.

C. Use a ferramenta de transferência em massa para transferir a propriedade de todos os contatos para os AEs.

D. Crie uma regra de compartilhamento de leitura/gravação para compartilhar todos os contatos relacionados com o proprietário da conta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar colocou uma ação dependente do tempo na fila do fluxo de trabalho quando o registro foi criado. Quais são as duas situações que farão com que essa ação seja removida da fila? Escolha 2 opções.

A. Se uma regra de validação for acionada para o registro

**B. Se o registro não corresponder mais aos critérios da regra**

C. Se outro registro acionar a mesma regra de fluxo de trabalho

**D. Se a ação for excluída da fila do fluxo de trabalho**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual ferramenta do Salesforce um administrador deve usar para entender melhor todas as alterações de configuração feitas de 1º de janeiro a 1º de julho?

**A. Setup Audit Trail**

B. Custom Report Type

C. Debug Log

D. Network Access Settings

Qual conjunto de registros do Salesforce é exportado ao escolher a opção "Exportar tudo" em vez de "Exportar" no Data Loader?

A. Registros para um objeto especificado e seus registros pai.

**B. Registros para um objeto especificado, incluindo registros na lixeira.**

C. Registros para um objeto especificado e seus registros filhos.

D. Registros para todos os objetos padrão na organização.

A Universal Containers deseja criar um campo para armazenar números de cartão de crédito e precisa garantir que as informações estejam protegidas. Quais são as duas ações que permitem ao administrador do sistema fornecer segurança aprimorada para este campo? Escolha 2 opções.

**A. Crie um campo de texto criptografado.**

B. Configure diferentes layouts de página para os usuários.

**C. Atualize as configurações de segurança em nível de campo.**

D. Use diferentes tipos de registro para usuários.

Os clientes da Ursa Major Solar estão começando a solicitar painéis solares de tamanho personalizado, que atualmente não estão disponíveis no inventário padrão. A gerência decidiu adicionar dimensionamento personalizado como um item complementar no Salesforce. O administrador precisa permitir que os usuários de vendas adicionem dimensionamento personalizado à venda total da oportunidade. O que o administrador deve fazer para atingir esse objetivo?

A. Adicionar dimensionamento personalizado como um novo produto em um pedido.

B. Faça um novo objeto personalizado relacionado a oportunidades de dimensionamento personalizado.

**C. Adicionar dimensionamento personalizado como um novo produto em um catálogo de preços.**

D. Adicione um novo campo na oportunidade rotulado como dimensionamento personalizado.

A Universal Containers deseja atribuir automaticamente uma Tarefa aos gerentes de conta quando o contrato de um cliente está prestes a expirar. Como um administrador do sistema deve configurar essa funcionalidade?

A. Crie um fluxo de trabalho baseado em tempo na conta com um critério de regra de data de término do contrato <TODAY().

B. Crie um Fluxo de Trabalho na Conta com um critério de regra de Data Final do Contrato <TODAY().

C. Crie um fluxo de trabalho na conta com um critério de regra de Data de término do contrato > HOJE().

**D. Crie um fluxo de trabalho baseado em tempo na conta com um critério de regra de Data de término do contrato > HOJE().**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador da Ursa Major Solar (UMS) precisa criar um novo usuário. Ao criar um nome de usuário, quais duas considerações precisam ser levadas em conta? Escolha 2 opções.

**A. O nome de usuário deve ser exclusivo em todas as organizações do Salesforce.**

B. O nome de usuário deve ser exclusivo em todas as organizações do Salesforce.

**C. O nome de usuário precisa estar no formato de um endereço de e-mail.**

D. O nome de usuário corresponde ao endereço de e-mail do usuário.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador da Ursa Major Solar (UMS) criou uma nova página de registro do Lightning para a equipe de vendas exibir um gráfico de relatório incorporado na página da conta. Nenhum tipo de registro existe atualmente para uma conta. Qual ação o administrador deve realizar para tornar esta página a visualização padrão do aplicativo UMS para a equipe de vendas sem impactar a equipe de suporte?

**A. Torne a página a página de registro de objeto padrão para o aplicativo UMS para o perfil de vendas.**

B. Crie um tipo de registro de conta e torne a página a página de registro de objeto padrão.

C. Torne a página o padrão da organização.

D. Torne a página a página de registro de objeto padrão para o aplicativo UMS.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers possui uma equipe de Gerentes de Contas que solicitam alertas por e-mail sempre que uma Oportunidade ou Caso é criado em Contas de sua propriedade. Qual é o número mínimo de fluxos de trabalho necessários para realizar essa tarefa?

**A. Duas regras de fluxo de trabalho com um alerta de e-mail cada**

B. Nenhuma regra de fluxo de trabalho, mas dois alertas de e-mail

C. Quatro regras de fluxo de trabalho para criar e atualizar oportunidades e contas

D. Uma regra de fluxo de trabalho com dois alertas de e-mail

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar possui o seguinte processo em relação às suas oportunidades:

• Existem três linhas de negócios diferentes (Widget A, Widget B, Widget C), cada uma contendo campos específicos para a indústria e clientes dessa linha de negócios.

• Para cada linha de negócios, há um conjunto específico de campos que os usuários de Vendas devem ver e um conjunto diferente de campos que os usuários de Marketing devem ver.

Um Administrador precisa configurar Layouts de Página e Tipos de Registro para o objeto Oportunidade para que cada equipe veja o que precisa ver, sem layouts confusos contendo campos desnecessários. O que o administrador deve fazer para atingir esse objetivo?

A. Crie seis tipos de registro (Widget de vendas A, Widget de vendas B, Widget de vendas C, Widget de marketing A, Widget de marketing B e Widget de marketing C) com um layout de página.

B. Criar um tipo de registro com seis layouts de página (widget de marketing A, widget de marketing B, widget de marketing C, widget de vendas A, widget de vendas B e widget de vendas C)

**C. Crie três tipos de registro (Widget A, Widget B, Widget C) com seis layouts de página (Widget de vendas A, Widget de vendas B, Widget de vendas C, Widget de marketing A, Widget de marketing B e Widget de marketing C).**

D. Crie seis tipos de registro (widget de marketing A, widget de marketing B, widget de marketing C, widget de vendas A, widget de vendas B e widget de vendas C) com seis layouts de página no total, um para cada tipo de registro.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador da Ursa Major Solar está configurando o feed de caso. O que o administrador deve considerar?

**A. O rastreamento de feed do Chatter deve ser ativado para o objeto de caso.**

B. Por padrão, o feed do caso substitui a página padrão de detalhes do caso.

C. A permissão Use Case Feed está automaticamente ativa para todos os perfis.

D. A licença de recurso de usuário do Service Cloud é necessária para feed de caso.

Quais são as duas maneiras de personalizar relatórios básicos usando o Lightning Experience? Escolha 2 opções.

A. Adicionando links para páginas externas

**B. Adicionando um gráfico**

C. Adicionando um componente do Lightning

**D. Adicionando um filtro**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual é a vantagem de inserir Intervalos de IP confiáveis ​​na seção Acesso à rede?

A. Os pacotes do AppExchange podem se comunicar com um site externo.

B. Todas as tentativas de login de fora da rede serão negadas.

C. Os usuários não conseguem fazer login por meio da API em redes não marcadas como confiáveis.

**D. Os usuários que fizerem login na rede não precisarão verificar sua identidade**.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual recurso a Ursa Major Solar deve usar se quiser que seus agentes de suporte qualificados em uma determinada linha de produtos assumam os casos diretamente após os clientes registrá-los em um canal automatizado?

A. Roteamento da equipe de caso

B. Regras de escalonamento de caso

**C. Regras de atribuição**

D. Atualização do campo de fluxo de trabalho

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers deseja permitir que clientes em potencial enviem casos para consultas técnicas. Eles não têm recursos para montar uma central de atendimento e precisam disponibilizar o suporte por outro meio. Quais são as duas opções que eles devem considerar? Escolha 2 opções.

A. Implemente uma comunidade de parceiro do Lightning com conhecimento

**B. Adicionando um link para um endereço de roteamento especificado para Email-to-Case**

**C. Gerar código HTML Web-to-Case para adicionar ao site**

D. Adicionando um link para regras de resposta automática para soluções

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar está importando dados e tem muitos registros que **NÃO** atendem aos critérios de validação de dados. O que acontecerá?

A. O processo de importação exigirá autorização do usuário para importar os registros inválidos.

B. O processo de importação será interrompido quando encontrar o primeiro registro inválido.

**C. O processo de importação falhará, mas apenas para os registros com dados inválidos.**

D. O processo de importação irá ignorar os critérios de validação de dados.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar habilitou recentemente o recurso de várias moedas. Como resultado, qual moeda será usada como base para todas as taxas de conversão de moeda?

A. Moeda pessoal

**B. Moeda Corporativa**

C. Moeda ativa

D. Registrar moeda

Quais são as duas ações que um administrador deve executar para fornecer a uma equipe de vendas uma solução fácil para coletar os requisitos do cliente e compartilhar apresentações com seus clientes? Escolha 2 opções.

**A. Use o Salesforce Files para postar apresentações no Chatter.**

**B. Adicionar clientes a grupos privados do Chatter.**

C. Adicionar clientes às bibliotecas.

D. Garantir que equipes de oportunidades sejam criadas para os clientes.

A Universal Containers criou um novo objeto personalizado para rastrear itens de inventário. A equipe de suporte não pode ver a guia do objeto Inventário. Quais são as duas configurações que o administrador do sistema deve verificar para encontrar a causa do problema? Escolha 2 opções.

**A. Perfis da equipe de suporte**

B. Configurações de compartilhamento do objeto de inventário

C. Layouts de página do objeto de inventário

**D. Conjuntos de permissões da equipe de suporte**

O administrador da Ursa Major Solar precisa criar um campo personalizado para rastrear um usuário de suporte de nível 2 específico em um registro de caso. Qual é o tipo de dados apropriado a ser utilizado ao criar este campo personalizado?

A. Fórmula

B. Relacionamento hierárquico

C. Filtro de pesquisa

**D. Relacionamento de pesquisa**

Os clientes reclamam que não sabem quando os comentários foram adicionados aos seus casos. Qual configuração um administrador do sistema pode implementar para lidar com essa preocupação?

A. Configure o Rastreamento de Feed para Comentários de Caso.

**B. Habilitar notificação de comentário de caso para contatos.**

C. Criar um alerta de e-mail de regra de fluxo de trabalho nos comentários do caso.

D. Configure as regras de resposta automática do caso.

A Ursa Major está integrando 15 novos funcionários em três semanas. O administrador precisa criar registros de usuário no Salesforce sem ativá-los. Quais são os dois métodos que permitem ao administrador atingir esse objetivo? Escolha 2 opções.

**A. Clique em Adicionar vários usuários e certifique-se de que Gerar nova senha e Notificar usuário imediatamente estejam desmarcados.**

**B. Crie um arquivo .csv garantindo que IsActive = False e use o carregador de dados para inserir.**

C. Agendar um fluxo de trabalho dependente do tempo para criar usuários em três semanas.

D. Crie-os com o User Import Wizard e certifique-se de que Active esteja desmarcado.

O que o administrador do sistema deve verificar quando os usuários não conseguem encontrar um tipo de relatório personalizado?

A. Adicione um botão para o novo tipo de relatório ao Report Builder.

B. Adicione o novo tipo de relatório aos objetos relacionados.

C. Certifique-se de que o perfil do usuário inclua o tipo de relatório.

**D. Certifique-se de que o novo tipo de relatório seja implantado.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas listas relacionadas que devem ser adicionadas ao layout da página Oportunidade para rastrear como as Campanhas contribuem para o pipeline geral? Escolha 2 opções

**A. Influência da campanha**

B. Membros da campanha

**C. Papéis de contato**

D. Atividades Abertas

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os gerentes da Ursa Major Solar solicitaram ao administrador acesso rápido aos relatórios e painéis de vendas. Como isso pode ser feito?

A. Crie relatórios e painéis

**B. Pesquise no AppExchange aplicativos de relatório de adoção gratuitos.**

C. Use o Salesforce Auto-Report Builder.

D. Registrar um caso no Suporte da Salesforce.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Na Universal Containers, o departamento do usuário determina quais campos o usuário pode ver e editar nas oportunidades. Por exemplo, os usuários da equipe de vendas podem editar todos os campos da oportunidade, enquanto os usuários da equipe de suporte têm acesso somente leitura a esses campos. Em qual local a segurança em nível de campo é controlada para os usuários dessas equipes?

A. Um papel

**B. Perfil**

C. Regras de compartilhamento

D. Grupos públicos

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar (UMS) está usando a atualização de campo do fluxo de trabalho. Quais são as duas ações que o UMS pode concluir com esse recurso? Escolha 2 opções.

**A. Aplique um valor específico a um campo.**

B. Escolha um campo de fórmula para uma atualização de campo.

C. Atualize o valor de um campo em um objeto filho.

**D. Modificar o tipo de registro de um registro.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar deseja que todos os usuários de vendas vejam um painel que exibe o valor total de oportunidades fechadas/ganhas por usuário mensalmente. O modelo de compartilhamento de oportunidade é privado. O que o administrador deve fazer para atender a essa solicitação?

A. Crie o painel a partir do relatório de oportunidades por usuário e salve-o na pasta compartilhada do painel como um painel dinâmico.

B. Crie o Dashboard a partir do Relatório de Oportunidades por Usuário, escolha o Gerente de Vendas como Usuário RunAs e Salve na Pasta Privada do Dashboard.

**C. Solicite ao Gerente de Vendas que crie o Painel a partir do Relatório de Oportunidades por Usuário, selecione "Exibir Painel como Eu" e salve na Pasta compartilhada do Painel.**

D. Solicitar ao Gerente de Vendas para criar o Painel a partir do Relatório de Oportunidades por Usuário e salvá-lo em sua Pasta de Painéis privada.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual é o número máximo de componentes que podem ser adicionados a um único Dashboard?

A. 15

B. 50

C. 3

**D. 20**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A equipe de marketing é solicitada a fornecer branding e mensagens para modelos de e-mail a serem usados ​​em todo o processo de suporte ao cliente. Em quais dois locais o administrador do sistema pode implementar modelos de e-mail voltados para o cliente em relação a casos? Escolha 2 opções.

A. Notificações de Escalação de Caso

**B. Regras de resposta automática de caso**

**C. Opções de envio de e-mail dos representantes de suporte**

D. Notificações de Cessão do Proprietário

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador delegado da Universal Containers não pode editar o campo Data de criação do registro da conta. Que razão o administrador do sistema deve fornecer para explicar por que isso está ocorrendo?

A. Este campo é somente leitura nas configurações de segurança em nível de campo.

**B. Este é um campo de Auditoria do Sistema e é Somente Leitura para os registros existentes.**

C. Este usuário não tem permissões de edição no objeto Conta.

D. Este campo é definido como somente leitura no layout da página.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A equipe de suporte ao cliente deseja usar um layout de página diferente ao fechar um caso. Qual método o administrador do sistema deve usar para atender a essa solicitação?

**A. Layout da página de fechamento do caso**

B. Tipo de Registro e Layout de Página

C. Segurança em nível de campo

D. Processo de suporte

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar usa dados do total geral de um relatório personalizado para criar seu painel. Quais são os dois componentes que preencherão o total geral corretamente? Escolha 2 opções

**A. Medidor**

**B. Métrica**

C. Tabela

D. Carta

Como um usuário do Chatter deve enviar uma mensagem para outro usuário do Chatter que não pode ser visualizada por mais ninguém?

**A. Publique uma Mensagem Privada para o destinatário.**

B. Use #secret para enviar a mensagem ao destinatário.

C. Publique uma mensagem para o proprietário do registro.

D. Use @mention para incluir o destinatário na mensagem.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O administrador do Cloud Kicks possui um fluxo que faz diversas atualizações nos Contatos quando eles estão sendo criados. Se o Status do contato for “Novo” e o e-mail do contato for conhecido, o administrador também gostaria de enviar um e-mail de boas-vindas. O que o administrador deve fazer para concluir esse requisito?

A. Crie uma regra de fluxo de trabalho com alerta de e-mail para enviar o e-mail.

**B. Atualize o fluxo com a decisão de enviar o e-mail quando necessário.**

C. Atualize o fluxo com uma fórmula para enviar o e-mail quando necessário.

D. Crie um construtor de processo com alerta de e-mail para enviar o e-mail.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers vende através de muitas redes de revendedores diferentes. Os negócios de cada revendedor são rastreados em oportunidades separadas. O gerente de vendas está preocupado com o fato de o relatório de pipeline não ser preciso devido a várias oportunidades para o mesmo cliente final. Como o processo de vendas deve ser modificado para garantir que as oportunidades não sejam contabilizadas duas vezes no pipeline?

**A. Altere a categoria de previsão para Omitido nas oportunidades duplicadas.**

B. Altere o valor das oportunidades duplicadas para zero.

C. Habilite o gerenciamento duplicado para evitar a criação de oportunidades duplicadas.

D. Crie uma oportunidade e use a lista relacionada de concorrentes para rastrear os diferentes revendedores.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O administrador da Ursa Major Solar precisa criar um campo personalizado para rastrear um usuário de suporte de nível 2 específico em um registro de caso. Qual é o tipo de dados apropriado a ser utilizado ao criar este campo personalizado?

A. Relacionamento hierárquico

B. Filtro de pesquisa

C. Fórmula

**D. Relacionamento de pesquisa**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Como o administrador do sistema deve implementar notificações quinzenais para representantes de vendas que incluem oportunidades que precisam de atenção com base no último login do proprietário da oportunidade, oportunidades vencidas e todas as oportunidades que não foram atualizadas nos últimos 30 dias?

A. Criar painéis programados.

B. Crie um grupo do Chatter.

C. Criar relatórios programados.

**D. Criar lembretes de atualização de oportunidade.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os dois motivos pelos quais um usuário não pode ser desativado? Escolha 2 opções.

A. A conta do usuário está congelada.

**B. O usuário é o destinatário dos alertas de e-mail de fluxo de trabalho.**

C. O usuário é o Proprietário das Oportunidades abertas.

**D. O usuário é um Administrador da comunidade de clientes.**

A Universal Containers criou uma regra de fluxo de trabalho baseado em tempo que envia um e-mail de acompanhamento ao cliente dois dias após o fechamento de um caso. O administrador do sistema deseja verificar se o fluxo de trabalho funciona corretamente. Qual fila o administrador do sistema deve visualizar para monitorar ações de fluxo de trabalho pendentes?

A. Fila de entrega de mensagens de saída

B. Fila de e-mails em massa

C. Fila de trabalhos em segundo plano

**D. Fila de fluxo de trabalho baseado em tempo**

Em qual situação o contato do caso é notificado quando um representante de suporte adiciona um novo comentário de caso?

A. O administrador do sistema configura as regras de resposta automática de caso.

B. O representante de suporte publica o comentário no feed do Chatter do caso.

**C. O administrador do sistema habilita a notificação de comentário de caso para contatos.**

D. O representante de suporte usa a ação Enviar e-mail no feed do caso.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Na Ursa Major Solar, os representantes de vendas usam um tipo de relatório personalizado para relatórios de conta. Novos campos foram criados no Objeto Conta. Um administrador precisa relatar os campos recém-criados. O que o administrador deve fazer para atingir esse objetivo?

A. Em Custom Report Type, Edit Object Relationships, adicione os novos campos ao relatório.

**B. Em Tipo de relatório personalizado, Editar layout, adicione os novos campos ao relatório.**

C. Crie um novo relatório de conta e adicione os novos campos do Report Builder.

D. Crie uma nova pasta de relatório de conta, vá para compartilhar e adicione os novos campos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers deseja que a equipe de vendas acesse informações sobre oportunidades fechadas e ganhas com um concorrente comum para todos os grandes negócios pendentes. Quais recursos o administrador do sistema deve implementar?

A. Semelhanças e informações ganhas

B. Alertas de grandes negócios e equipes de vendas

**C. Concorrentes e oportunidades semelhantes**

D. Equipes de vendas e oportunidades ganhas fechada

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um gerente de vendas recentemente deixou a Universal Containers e o administrador do Salesforce recebeu a solicitação urgente para desativar seu nome de usuário. Como o gerente de vendas participou de vários processos de aprovação, está demorando mais do que o esperado. O que o administrador do Salesforce deve fazer?

A. Redefina a senha do usuário.

**B. Congele o registro do usuário.**

C. Alterar o perfil do usuário.

D. Alterar o endereço de e-mail do usuário.

A Universal Containers importa regularmente Contas de um sistema de pedidos externo que possui seu próprio campo de ID para cada registro. O que o administrador do sistema deve fazer para ajudar a evitar duplicatas durante essas importações?

A. Use VLOOKUP para localizar registros correspondentes no Salesforce.

**B. Crie um campo de ID externo exclusivo em Contas no Salesforce para correspondência.**

C. Crie um campo de fórmula que identifica correspondências.

D. Use o ID do sistema de pedidos no lugar do ID do Salesforce.

Quais são as duas práticas recomendadas antes da exclusão em massa de registros? Escolha 2 opções.

**A. Agende uma exportação de dados semanal e baixe os arquivos zip de backup.**

B. Baixe uma trilha de auditoria de configuração dos últimos seis meses antes da exclusão.

C. Crie uma nova exibição de lista para todos os registros que precisam ser excluídos.

**D. Execute e exporte um relatório para arquivar dados antes da exclusão.**

O administrador da Ursa Major Solar precisa fornecer informações sobre o total de licenças do Salesforce, licenças usadas e licenças restantes do Salesforce. Onde na configuração essas informações podem ser encontradas?

A. Usuários

B. Atualizações Críticas

C. Perfis

**D. Informações da Empresa**

Na Universal Containers, o departamento do usuário determina quais campos o usuário pode ver e editar nas oportunidades. Por exemplo, os usuários da equipe de vendas podem editar todos os campos da oportunidade, enquanto os usuários da equipe de suporte têm acesso somente leitura a esses campos. Em qual local a segurança em nível de campo é controlada para os usuários dessas equipes?

**A. Profile**

B. Role

C. Public groups

D. Sharing rules

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers usa um objeto personalizado dentro da equipe de desenvolvimento do produto. Os desenvolvedores de produtos, executivos e Administradores do Sistema devem ser os únicos usuários com acesso aos registros deste objeto. O desenvolvimento do produto precisa de acesso de leitura/gravação a todos os registros dentro do objeto, enquanto os executivos devem ser capazes apenas de visualizar os registros. Como o administrador do sistema pode configurar o modelo de segurança para atender a esses requisitos?

**A. Defina os padrões de toda a organização para o objeto personalizado como Leitura pública e gravação; Dê ao perfil de desenvolvimento do produto permissões de leitura, criação e edição; dê ao perfil executivo permissões somente leitura para esse objeto.**

B. Defina os Padrões de toda a organização para o objeto personalizado como Privado; fornecer o Perfil de Desenvolvimento de Produto Modificar Tudo para o objeto; conceda ao Executive Profile View All o acesso.

C. Defina os Padrões de toda a organização para o objeto personalizado como Privado; adicione os usuários Executivos à equipe padrão para o objeto; adicione a equipe padrão a todos os registros.

D. Defina os Padrões de toda a organização para o objeto personalizado como Public Read Write; crie uma Regra de Compartilhamento Somente Leitura para compartilhar todos os registros no objeto com o Grupo Público Executivo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O administrador do Cloud Kicks possui um fluxo que faz diversas atualizações nos Contatos quando eles estão sendo criados. Se o Status do contato for “Novo” e o e-mail do contato for conhecido, o administrador também gostaria de enviar um e-mail de boas-vindas. O que o administrador deve fazer para concluir esse requisito?

A. Atualize o fluxo com uma fórmula para enviar o e-mail quando necessário.

**B. Atualize o fluxo com a decisão de enviar o e-mail quando necessário.**

C. Crie um construtor de processo com alerta de e-mail para enviar o e-mail.

D. Crie uma regra de fluxo de trabalho com alerta de e-mail para enviar o e-mail.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Que tipo de campo os administradores usam ao criar um objeto de junção?

**A. Mestre-detalhe**

B. Fórmula

C. Área de texto

D. Pesquisa

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers deseja que as solicitações de suporte interno sejam direcionadas a qualquer um dos representantes de TI. Eles querem que as solicitações de suporte externo sejam direcionadas aos representantes de suporte ao cliente com base na localização do contato. O que o administrador do sistema deve usar para configurar isso?

A. Regras e perfis de respostas automáticas

B. Notificações e grupos automatizados

**C. Regras e Filas de Atribuição**

D. Gestão do Território e Equipas

Quais são as duas ações de envio inicial em um processo de aprovação? Escolha 2 opções.

A. Uma tarefa pode ser atribuída a usuários em um perfil específico.

**B. O valor de um campo no registro pode ser atualizado.**

C. O registro está bloqueado para todos, exceto o Proprietário.

**D. Uma mensagem de saída pode ser enviada para outro aplicativo.**

Como um representante de vendas deve criar um evento de dia inteiro no Salesforce?

A. Peça ao administrador do sistema para verificar os eventos de dia inteiro nas configurações de atividade.

**B. Marque a caixa de seleção evento de dia inteiro no evento.**

C. Certifique-se de que o evento esteja agendado para horários dentro do horário de início e fim do dia.

D. Use uma tarefa para um evento de dia inteiro porque nenhum campo de tempo é necessário.

A Ursa Major Solar possui os seguintes ambientes e requisitos:

• Um novo objeto personalizado chamado Regulations\_\_c é filho do objeto account.

• Todos os usuários precisam poder visualizar Regulations\_\_c ao visualizar contas com o layout de página da conta de vendas.

Como um administrador deve fornecer acesso a Regulations\_\_c no layout da página da conta de vendas?

**A. Adicionando uma nova lista relacionada para Regulations\_\_c ao layout da página da conta de vendas**

B. Adicionando uma nova seção para Regulations\_\_c ao layout da página da conta de vendas

C. Adicionando um novo link personalizado para Regulations\_\_c ao layout da página da conta de vendas

D. Adicionando uma nova ação para Regulations\_\_c ao layout da página da conta de vendas

A Ursa Major Solar rastreia os problemas dos usuários e dos clientes.

• Um problema de usuário pode ser registrado como: novo, aguardando resposta, fechado.

• Um problema do cliente pode ser registrado como: novo, funcionando, fechado.

Um administrador precisa rastrear os dois tipos de caso. Quais recursos devem ser usados?

A. Fluxos de trabalho e usuários de casos automatizados

B. Layouts de página e tipos de registro

C. Layouts de página e construtor de processos

**D. Tipos de registro e processos de suporte**

A equipe de Operações de Vendas percebe um aumento nas Oportunidades sem Produtos. Qual alteração de configuração o administrador do sistema deve fazer para ajudar os representantes de vendas a se lembrarem de adicionar produtos a todas as oportunidades?

A. Defina os padrões de toda a organização para catálogos de preços a serem usados ​​e produtos como somente leitura.

B. Crie uma Regra de Fluxo de Trabalho no objeto Oportunidade para adicionar um Produto padrão a Oportunidades sem Produtos.

**C. Habilite a configuração Oportunidade para solicitar aos usuários que adicionem produtos às oportunidades.**

D. Crie uma lista relacionada para permitir que o usuário visualize os produtos relacionados.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O perfil de um usuário pode ser controlado por quais três configurações? Escolha 3 opções.

A. Segurança no nível de campo

B. Aplicativos atribuídos

C. Atribuição de licença de recurso

D. Atribuição de tipo de registro

E. Configurações de localidade

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os três relatórios que podem ser usados ​​para exibir uma lista das 10 principais contas em um painel? Escolha 3 opções.

**A. Relatório resumido sem gráfico**

**B. Relatório resumido com um gráfico**

C. Relatório de resumo com linhas a serem exibidas definidas como 10

D. Relatório tabular com um gráfico

**E. Relatório tabular com linhas a serem exibidas definidas como 10**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador do sistema permite ações de feed de caso e itens de feed em configurações de suporte. Com as permissões de perfil apropriadas ativadas, que alteração os usuários verão?

A. Todos os campos de caso serão adicionados ao Rastreamento de feed do Chatter.

**B. Os casos usarão layouts de feed em vez de layouts de página padrão.**

C. Os feeds de caso não ficarão mais ocultos em layouts de página padrão.

D. Todos os botões do caso serão convertidos em ações no feed do caso.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são os dois objetos que podem ser relacionados aos membros da campanha? Escolha 2 opções.

**A. Leads**

B. Papéis de Contato

**C. Contatos**

D. Parceiros

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Qual opção de configuração mostra aos representantes de vendas os campos que eles devem preencher antes de salvar uma oportunidade?

A. Campos de lista de opções dependentes

B. Segurança em nível de campo

**C. Campos obrigatórios do layout da página**

D. Regras de validação de oportunidades

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar tem uma equipe de marketing social estabelecida como um grupo público. Um representante de vendas gostaria de envolver a equipe de marketing social em uma oportunidade. O que o representante de vendas deve fazer para garantir que a equipe de marketing social possa acessar a oportunidade?

A. Adicionar o grupo público à equipe da oportunidade

B. Altere o proprietário da oportunidade para o grupo público.

**C. Compartilhar manualmente o registro com o grupo público.**

D. Adicione o grupo público a uma fila de oportunidades.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers possui um processo de vendas complexo com vários tipos de registro, cada um compartilhado com todos os perfis. Alguns usuários reclamam da tela de seleção do tipo de registro ao criar novas oportunidades. Quais são as duas ações que o administrador do sistema deve executar para permitir que esses usuários ignorem a escolha de um tipo de registro? Escolha 2 opções.

A. Remova os tipos de registro do processo de vendas dos usuários.

B. Remova o campo Tipo de Registro do Layout de Página dos usuários.

**C. Remova os tipos de registro dos perfis dos usuários.**

**D. Instrua os usuários a atualizar o Tipo de registro padrão em Minhas configurações.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar possui os seguintes ambientes e requisitos:

• Contas críticas e de alta prioridade têm um gerente distrital, representante de vendas, representante de vendas interno e representante de atendimento ao cliente atribuídos.

• O gerente de vendas deseja impedir que essas contas sejam contatadas inadvertidamente mais de uma vez no mesmo dia.

• O gerente de vendas deseja relatar várias interações com clientes.

Como o administrador deve atender a esses requisitos?

**A. Registre uma tarefa, chamada ou atividade separada na conta.**

B. Registrar um caso na conta.

C. Publique as interações do cliente no Chatter na conta.

D. Insira comentários na seção de notas da conta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O que um Administrador do Sistema deve fazer para organizar os campos disponíveis em um relatório?

A. Modifique o tipo de relatório padrão.

**B. Crie um tipo de relatório personalizado.**

C. Edite o layout do Report Builder.

D. Habilitar relatórios dinâmicos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers usa um modelo de compartilhamento privado para Cases. Cada linha de produtos possui vários especialistas de produto que desejam ter visibilidade de todos os Cases envolvendo sua linha de produtos. Como o administrador do sistema deve atender a esse requisito?

**A. Crie uma Equipe de Caso predefinida para cada grupo de especialistas de produto e atribua a equipe usando as Regras de Atribuição de Caso.**

B. Altere o padrão de casos para toda a organização para controlado pelo pai e adicione especialistas de produto às equipes de contas.

C. Adicione os especialistas de produto à equipe de contas para cada conta que comprou um produto da linha de produtos.

D. Crie uma regra de compartilhamento de casos baseada no proprietário para compartilhar os casos correspondentes com a função de especialista do produto.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O administrador da Ursa Major Solar criou um novo tipo de registro de conta, mas quando os usuários de marketing estão criando novos registros de conta, eles não podem escolher o novo tipo de registro. Quais são as duas possíveis causas desse problema? Escolha 2 opções.

A. O tipo de registro é desassociado do layout de página.

**B. O tipo de registro está desabilitado no perfil do usuário de marketing.**

C. A configuração padrão do tipo de registro está desativada.

**D. O tipo de registro está desativado.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar precisa garantir a conformidade com um contrato de nível de serviço Platinum; portanto, os casos que permanecem na fila da Camada 2 por mais de 4 horas devem ser reatribuídos à fila da Camada 3. Qual recurso do Salesforce deve ser usado para atender a esse requisito?

**A. Regra de escalonamento de casos**

B. Comentários do caso

C. Regra de atribuição de caso

D. Regra de resposta automática

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um usuário financeiro com a permissão "Exibir todos os dados" habilitada não vê oportunidades ao abrir um relatório de pipeline de vendas. No entanto, um representante de vendas vê as oportunidades conforme o esperado. Quais são as duas ações que um administrador do sistema deve executar para resolver esse problema?

**A. Atualize o filtro do relatório para mostrar Todas as oportunidades.**

B. Altere o padrão de compartilhamento de oportunidade em toda a organização para leitura pública.

C. Crie um tipo de relatório personalizado para o usuário que mostre todos os registros.

**D. Selecione Salvar nível de hierarquia no relatório de pipeline**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar está procurando métodos de backup. Qual conjunto de métodos de backup de dados pequenos e grandes está disponível no Salesforce nativo?

A. Exportações de relatórios, exportações de painéis e serviço de exportação de dados semanais

**B. Exportações do Carregador de Dados, Exportações de Relatórios e Serviço de Exportação de Dados Semanais**

C. Assistente de exportação em massa, serviço de exportação de dados semanais e exportações do carregador de dados

D. Exportações do Carregador de Dados, Exportações em Massa e Serviço de Exportação de Dados Semanais

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar tem um registro de oportunidade com data de fechamento em 15 de novembro, que atende aos critérios de uma regra de fluxo de trabalho dependente do tempo. A ação dependente do tempo está agendada para 8 de novembro. A oportunidade foi editada antes de 8 de novembro e não atende mais aos critérios. O que acontece com a ação dependente do tempo?

A. Ele será executado em 15 de novembro.

B. Será executado em 8 de novembro.

C. É colocado em espera.

**D. Ele é automaticamente removido da fila.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers utiliza um modelo de compartilhamento privado para contas, contatos e oportunidades. Quando os proprietários das contas estão de férias, um representante de vendas reserva precisa acessar todas as contas com a classificação de Hot. Como o administrador do sistema deve fornecer ao representante de vendas reserva acesso às Hot Accounts?

A. Use uma regra de fluxo de trabalho para alterar a propriedade de todas as Hot Accounts em que o campo De férias do proprietário está marcado.

B. Crie uma regra de compartilhamento baseada em critérios para compartilhar todas as Hot Accounts com todos os usuários no grupo público do representante de backup.

C. Crie uma regra de compartilhamento baseada em critérios para compartilhar todas as Hot Accounts com o usuário no campo de conta de representante de backup.

**D. Instrua o proprietário da Hot Account a compartilhar manualmente as contas com o representante de backup antes de sair de férias.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar está experimentando garantia de qualidade com uma linha de produtos. Um administrador precisa usar um objeto padrão para rastrear a extensão do problema. Qual objeto padrão deve ser usado?

A. Produto

**B. Caso**

C. Conta

D. Oportunidade

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um perfil de usuário tem restrições de horário de login definidas para segunda a sexta-feira, 8h00. O usuário fez login às 16h30. em uma terça-feira e agora 17h01. Qual comportamento do aplicativo o usuário deve esperar?

A. O usuário poderá continuar trabalhando e iniciar novas sessões.

B. O usuário será desconectado e qualquer trabalho em andamento não salvo será salvo.

C. O usuário será desconectado e qualquer trabalho em andamento não salvo será perdido.

**D. O usuário poderá continuar trabalhando, mas não poderá iniciar novas sessões.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sempre que uma oportunidade é movida para fechado e ganho, os representantes de vendas da Universal Containers (UC) devem criar um registro em um objeto filho de oportunidades chamado de solicitação de pesquisa. Essa ação, no entanto, nem sempre ocorre. Os representantes de vendas nem sempre preenchem todos os campos corretamente. Quais são as duas ferramentas que devem ser usadas para remover permissões de vendas para criar esses registros e automatizar a criação de registros? Escolha 2 respostas

A. Approvals

**B. Flow**

**C. Process Builder**

D. Workflow

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O Cloud Kicks (CK) possui um console de atendimento que é utilizado pelos agentes que atendem ligações de clientes e lojas com dúvidas sobre produtos. O processo do caso CK é complexo e os agentes frequentemente cometem erros. Para ajudar, o administrador criou um fluxo de tela que orienta os agentes durante o processo. Como o administrador deve implantar o fluxo da tela?

A. Crie um link que inicie o fluxo da tela

B. Use o código para iniciar o fluxo da tela em um modal

**C. Inicie o fluxo da barra de utilitários no console**

D. Use uma ação personalizada que inicia o fluxo da tela

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A política de senha mostra que o período de tempo até que as senhas expirem é de 90 dias. No entanto, alguns usuários descobrem que suas senhas expiram a cada 30 dias. Onde o administrador do sistema deve alterar o período de expiração da senha para esses usuários?

A. Registros de usuários individuais

B. Funções atribuídas aos usuários

C. Conjuntos de permissões atribuídos aos usuários

**D. Perfis atribuídos aos usuários**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um administrador do sistema cria uma regra de fluxo de trabalho que atribui uma tarefa a uma função de gerente de suporte quando um caso é escalado. O proprietário do caso está reclamando sobre essas tarefas serem designadas. O que um administrador do sistema deve fazer para corrigir esse problema?

A. Remova o fluxo de trabalho e use um relatório.

**B. Certifique-se de que haja apenas um usuário na função.**

C. Altere a regra de fluxo de trabalho para atribuir tarefas com base no perfil.

D. Adicione uma atualização de campo ao fluxo de trabalho para alterar também o proprietário.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar (USM) tem um formulário Web-to-Case em sua Lightning Customer Community. A USM deseja separar os Cases nas seguintes categorias de produtos:

• Residencial

• Lotes/Terreno

• Comercial

O USM adicionou um campo de lista de opções para armazenar esses dados. Como o Caso pode ser colocado automaticamente na fila correta após o envio?

A. Crie Tipos de Registro para cada valor da lista de opções e um Processo de Negócios para mover cada Caso para a Fila correta.

B. Crie uma entrada de regra de escalonamento para cada valor da lista de opções e defina como zero minutos.

C. Crie tipos de registro para cada valor da lista de opções e atribua ao perfil de cada equipe de produto.

**D. Crie regras de atribuição com base nos valores da lista de opções para mover casos para uma fila.**

A Universal Containers tem dados inconsistentes em suas 20.000 contas existentes e pediu ao administrador do sistema para converter todos os campos de país padrão em códigos ISO. Qual método o administrador do sistema deve usar?

A. Exportações de relatórios

B. Data.com Limpo

C. Edição em linha da exibição de lista

**D. Endereços de atualização em massa**

Um usuário da Ursa Major Solar tenta fazer login no Salesforce de um endereço IP que está fora do intervalo de IP de login no perfil do usuário, mas dentro do intervalo de IP confiável de toda a organização. O que ocorre como resultado desse cenário?

A. O usuário poderá fazer login após responder a uma pergunta de segurança.

**B. O usuário não conseguirá fazer login.**

C. O usuário poderá fazer login sem ativar o computador.

D. O usuário poderá fazer login depois que o computador for ativado.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Quais são as duas alterações rastreadas na trilha de auditoria de configuração? Escolha 2 opções

**A. Usando o Assistente de Importação de Dados**

B. Usando o Carregador de Dados

**C. Redefinindo a senha de um usuário**

D. Criando uma exibição de lista

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Um novo processo de aprovação está sendo adaptado pela Ursa Major Solar. Após a aprovação de uma oportunidade, o contrato é enviado ao cliente para assinatura como etapa final desse processo. Como o administrador pode implementar essa funcionalidade?

A. Contrate uma empresa de consultoria para desenvolver um fluxo de trabalho de assinatura de documentos.

**B. Instale um aplicativo do AppExchange.**

C. Use o fluxo de assinatura automática do Salesforce.

D. Marque a caixa "Enviar PDF" na configuração do processo de aprovação.

Qual é a vantagem de usar um filtro de pesquisa em vez de uma regra de validação?

A. Atualização de página mais rápida no aplicativo móvel Salesforce

B. Adiciona a capacidade de editar vários registros de exibições de lista

**C. Melhora a eficiência do usuário ao selecionar um registro relacionado**

D. Melhores mensagens de erro quando um registro incorreto é selecionado

A Ursa Major Solar utiliza contas em seu processo de vendas; no entanto, nem todos os usuários têm acesso a eles. Novos usuários exigem acesso de leitura às contas. Além disso, quatro novos usuários precisam de acesso de edição. O que um administrador deve fazer para configurar o acesso para os novos usuários?

A. Configure uma regra de compartilhamento para acesso de exibição de conta e outra regra de compartilhamento para acesso de edição para usuários específicos.

B. Configure um conjunto de permissões para conceder acesso de edição de conta a usuários específicos e modificar o perfil de usuário padrão.

**C. Configure um perfil para conceder acesso de exibição de conta e um conjunto de permissões para conceder acesso de edição de conta a usuários específicos.**

D. Configure um perfil para conceder acesso de edição de conta e um conjunto de permissões para restringir o acesso de leitura a usuários específicos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Universal Containers deseja criar uma regra de fluxo de trabalho para enviar um alerta por e-mail aos membros de sua diretoria, nenhum dos quais usa o Salesforce. Quantos membros do conselho podem ser adicionados a um único alerta de e-mail?

**A. Até 5 endereços de e-mail adicionais podem ser adicionados ao alerta de e-mail.**

B. Até 250 endereços de e-mail adicionais podem ser adicionados ao alerta de e-mail.

C. Até 25 endereços de e-mail adicionais podem ser adicionados ao alerta de e-mail.

D. Não é possível adicionar endereços de e-mail adicionais ao alerta de e-mail.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar usa uma regra de validação para evitar dados inválidos. Quais são as três condições em que essa regra é usada? Escolha 3 opções.

A. Quando os registros são editados e salvos por um usuário.

B. Quando os registros são excluídos por um usuário.

C. Quando os registros são importados.

D. Quando os registros são enviados usando web-to-lead.

E. Quando os registros são atualizados por uma regra de fluxo de trabalho.

Quando um usuário do Salesforce é desativado, o que acontece com todos os registros que o usuário possui no Salesforce?

A. Eles são atribuídos automaticamente a outro usuário.

**B. Eles são atribuídos ao usuário desativado até que sejam reatribuídos.**

C. Eles são atribuídos automaticamente ao administrador.

D. Eles são excluídos automaticamente.

Quais são as duas ações que permitem que o administrador do sistema limite o acesso ao Chatter durante a distribuição para um subconjunto de usuários do Salesforce? Escolha 2 opções.

A. Adicione o subconjunto de usuários ao grupo do Chatter em toda a empresa.

**B. Edite um perfil para "Ativar Chatter" para o subconjunto de usuários.**

C. Crie um convite por e-mail para o subconjunto de usuários.

**D. Crie um conjunto de permissões com a permissão "Ativar Chatter" para o subconjunto de usuários.**

A Universal Containers oferece uma variedade de produtos comparáveis ​​a produtos de outras empresas. Os representantes de vendas solicitam um método para rastrear os pontos fortes e fracos do produto em comparação com os oferecidos por outros fornecedores. O que o administrador do sistema deve implementar?

A. Alertas de grandes negócios em oportunidades de alto valor

B. Produtos e catálogos de preços em itens de linha de oportunidade

**C. Concorrentes no layout da página da oportunidade**

D. Campos de força e fraqueza nas informações da empresa

Um administrador precisa configurar o aplicativo Salesforce Mobile da Ursa Major Solar com imagens e esquemas de cores específicos da marca da empresa. Qual conjunto de opções de marca o administrador deve usar?

A. Cores das guias, cores de ação, logotipo da página de carregamento

B. Cor da página de carregamento, Cores de ação, Logotipo da página de carregamento

**C. Logotipo da página de carregamento, cor da marca, cor da página de carregamento**

D. Cores de página individuais, vários logotipos de página de carregamento

O administrador do Cloud Kicks possui um fl uxo que faz diversas atualizações nos Contatos quando eles estão sendo criados. Se o Status do contato for "Novo" e o e-mail do contato for conhecido, o administrador também gostaria de enviar um e-mail de boas-vindas. O que o administrador deve fazer para concluir esse requisito?

A. Crie uma regra de fluxo de trabalho com alerta de e-mail para enviar o e-mail.

**B. Atualize o fluxo com a decisão de enviar o e-mail quando necessário.**

C. Crie um construtor de processo com alerta de e-mail para enviar o e-mail.

D. Atualize o fluxo com uma fórmula para enviar o e-mail quando necessário.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Os campos personalizados no objeto Lead podem ser mapeados para quais dois tipos de campos? Escolha 2 opções.

**A. Conta Personalizada**

**B. Oportunidade personalizada**

C. Atividade personalizada

D. Contato Padrão

Na Ursa Major Solar, um administrador configurou um novo usuário. O usuário precisa ativar a conta antes que o link do e-mail expire por padrão. Quanto tempo o usuário tem antes que o link expire?

A. 14 dias

**B. 7 dias**

C. 6 dias

D. 10 dias

O que um administrador deve fazer para garantir que os gerentes de produto possam relatar oportunidades em sua linha de produtos?

A. Mova todos os gerentes de produto para uma função abaixo dos representantes de vendas.

B. Salve todos os relatórios de oportunidade em uma pasta pública.

**C. Crie uma regra de compartilhamento baseada em critérios.**

D. Crie uma nova função para gerentes de produto e representantes de vendas.

A Universal Containers possui uma equipe de vendas de renovações que utilizará o objeto Oportunidade. Eles desejam usar muitos dos mesmos campos de lista de opções que já estão definidos, mas precisarão de valores de lista de opções exclusivos. Qual recurso permite que um Administrador do sistema mantenha o mesmo campo para duas equipes diferentes?

**A. Tipos de registro**

B. Conjuntos de permissões

C. Processos de Vendas

D. Layouts de página

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

A Ursa Major Solar adquiriu recentemente uma empresa cuja equipe de vendas possui um processo de vendas exclusivo, com etapas diferentes da configuração atual de etapas no Salesforce. O Diretor de Tecnologia (CTO) decidiu que a nova equipe de vendas NÃO deve alterar seu processo. O que o administrador deve fazer para incorporar o processo da nova equipe de vendas?

A. Crie novos valores para o campo de fase da oportunidade; ordene-os de forma que os valores da nova equipe de vendas estejam na parte inferior da lista de opções.

**B. Crie novos valores para o campo de estágio de oportunidade; crie um novo processo de vendas atribuído a um tipo de registro personalizado para a nova equipe de vendas.**

C. Crie novos valores para o campo de estágio de oportunidade e use a segurança em nível de campo para controlar quais equipes veem quais campos.

D. Crie um tipo de registro e layout de página para a nova equipe de vendas e um campo personalizado para as novas etapas.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O vice-presidente de marketing deseja que os representantes de vendas recebam atualizações quando forem atualizados na biblioteca de marketing. Qual recurso um administrador deve recomendar?

A. Regra de validação

B. Alerta de e-mail

C. Processo de aprovação

**D. Assinar**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_