Salesforce Administrator

Reactivos

Pregunta 1

¿Cuál de los siguientes objetos de Salesforce se utiliza para almacenar información sobre personas relacionadas con cuentas, como clientes, clientes potenciales, socios comerciales y empleados?

Opciones:

a. Contactos.
b. Cuentas.
c. Oportunidades.
d. Tareas.

Pregunta 2

¿Cuál de los siguientes objetos NO es uno de los componentes principales de Salesforce mencionados en el texto?

Opciones:

a. Tareas.
b. Custom.
c. Chatter.
d. Informes o Reportes.

Pregunta 3

¿Cuál es un motivo que no incorrecto al vincular Trailhead con Salesforce?

Opciones:

a. Permite acceder a recursos de aprendizaje personalizados para cada usuario.
b. Ayuda a los usuarios a mantenerse actualizados con los últimos cambios en Salesforce.
c. Vincular Trailhead con Salesforce elimina la necesidad de capacitación formal.
d. Proporciona a los usuarios una forma de medir su progreso y desarrollo.

Pregunta 4

El dueño de la empresa donde trabajas verifica los procesos de ventas actuales del equipo de trabajo, para analizar su desempeño con respecto a la meta trazada del periodo, por lo que te pide un informe. ¿Cuál objeto es el que guarda la información sobre este tema y por ende es el que usarías?

Opciones:

a. Campañas.
b. Previsiones y pronósticos.
c. Cuentas.
d. Oportunidades.

Pregunta 5

Para acceder a los módulos de capacitación y proyectos prácticos de Trailhead desde tu cuenta de Salesforce, ¿cuál de las siguientes opciones describe mejor el proceso de vinculación?

Opciones:

a. Debes proporcionar las credenciales de tu cuenta de Salesforce cada vez que inicies sesión en Trailhead.
b. Puedes vincular automáticamente tu cuenta de Salesforce con Trailhead utilizando el inicio de sesión único (SSO) de Salesforce.
c. Debes crear una cuenta completamente nueva en Trailhead y vincularla manualmente a tu cuenta de Salesforce utilizando un proceso de autenticación en dos pasos.
d. Debes enviar un correo electrónico al soporte de Trailhead para solicitar la vinculación de tu cuenta de Salesforce con Trailhead.

Pregunta 6

¿Cuál es el propósito principal de la gestión de la cuenta de la empresa en Salesforce?

Opciones:

a. Gestionar el acceso a datos.
b. Crear objetos personalizados.
c. Controlar la seguridad de los datos.
d. Administrar las vistas personalizadas.

Pregunta 7

¿Qué función tienen los perfiles de usuario en Salesforce?

Opciones:

a. Crear objetos personalizados.
b. Definir campos personalizados.
c. Realizar respaldos de seguridad.
d. Controlar el acceso a datos y las capacidades de edición.

Pregunta 8

¿Qué es necesario para crear un objeto personalizado en Salesforce?

Opciones:

a. Un permiso de administrador.
b. Un respaldo de seguridad.
c. Una vista personalizada.
d. Un registro de cuenta de la empresa.

Pregunta 9

Tu empresa tiene una fuerza laboral distribuida que trabaja en diferentes ubicaciones. Quieres permitir que los usuarios accedan a los datos de Salesforce desde cualquier lugar. ¿Cuál de las siguientes soluciones es la más adecuada?

Opciones:

a. Por medio de una VPN.
b. Una conexión directa a Salesforce.
c. Un servicio de almacenamiento en la nube.
d. Una solución de administración de identidades y accesos.

Pregunta 10

Imagina que eres un administrador de Salesforce y necesitas crear un nuevo objeto para rastrear los pedidos de tus clientes. ¿Cuál de los siguientes pasos debes realizar primero?

Opciones:

a. Crear un registro de objeto.
b. Definir los campos del objeto.
c. Definir las relaciones del objeto.
d. Asignar un nombre al objeto.

Pregunta 11

¿Cuál es el propósito principal de crear relaciones entre objetos en Salesforce?

Opciones:

a. Reflejar interacciones y conexiones entre entidades comerciales.
b. Facilitar la exportación de datos.
c. Optimizar la capacidad de almacenamiento.
d. Reducir el costo de licencia de Salesforce.

Pregunta 12

¿Por qué es importante la planificación adecuada al construir un modelo de datos en Salesforce?

Opciones:

a. Para reducir el costo de licencia de Salesforce.
b. Para garantizar que el modelo de datos refleje las necesidades comerciales.
c. Para acelerar el proceso de construcción del modelo.
d. Para minimizar el espacio de almacenamiento requerido.

Pregunta 13

¿Cuál es una forma común de realizar respaldos de datos en Salesforce?

Opciones:

a. Exportar manualmente todos los datos a una hoja de cálculo.
b. Realizar una copia duplicada de la base de datos en tiempo real.
c. Rastrear los cambios de datos en un registro de auditoría.
d. Utilizar una solución de respaldo de terceros compatible con Salesforce.

Pregunta 14

Imagina que eres el administrador de Salesforce en una empresa y necesitas importar un gran volumen de registros de contacto desde una hoja de cálculo de Excel. ¿Cuál sería el proceso más eficiente para llevar a cabo esta importación de datos en Salesforce?

Opciones:

a. Copiar y pegar manualmente cada registro de Excel en Salesforce.
b. Utilizar el asistente de importación de datos de Salesforce.
c. Exportar primero los registros de Excel a un archivo CSV y luego subir el archivo a Salesforce.
d. Crear registros de contacto manualmente en Salesforce uno por uno.

Pregunta 15

Como administrador de Salesforce en tu empresa realizas un respaldo completo de los datos antes de una actualización importante. Durante la actualización, algunos datos críticos se eliminaron accidentalmente. ¿Cuál es el procedimiento adecuado para restaurar los datos desde el respaldo?

Opciones:

a. Realizar una restauración completa de los datos desde el respaldo.
b. Utilizar la función de restauración de datos de Salesforce para recuperar los registros eliminados.
c. Restaurar solo los registros eliminados manualmente uno por uno.
d. No es posible restaurar los datos, deben ingresarse nuevamente manualmente.

Pregunta 16

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre Service Cloud es correcta?

Opciones:

a. Service Cloud ofrece soluciones de autoservicio para los clientes.
b. Service Cloud no permite la consolidación de información del cliente.
c. Service Cloud se enfoca únicamente en la automatización de procesos de ventas.
d. Service Cloud solo es útil para el equipo de ventas.

Pregunta 17

¿Cuál de los siguientes es un requisito para usar Service Cloud?

Opciones:

a. Una cuenta de Salesforce.
b. Una suscripción a Service Cloud.
c. Una conexión a Internet.
d. Todas las anteriores.

Pregunta 18

¿Qué es un "workflow" en el contexto del Flujo de Ventas en Salesforce y cómo puede beneficiar a un equipo de ventas?

Opciones:

a. Es un proceso de ventas complejo que implica múltiples etapas y departamentos.
b. Se refiere a la documentación detallada de las interacciones con los clientes.
c. Es una secuencia automatizada de acciones que se inician en función de ciertos desencadenantes y puede ayudar a los equipos de ventas a automatizar tareas y seguimientos.
d. Es una herramienta de seguimiento de gastos utilizada por los representantes de ventas.

Pregunta 19

Como administrador de Salesforce, debes garantizar la integridad de los datos en Service Cloud y el Flujo de Ventas. ¿Qué políticas y procedimientos establecerías para asegurarte de que los datos de clientes, oportunidades y casos se mantengan precisos y actualizados en estas dos áreas críticas de Salesforce?

Opciones:

a. No implementaría políticas ni procedimientos adicionales, ya que Salesforce se encarga automáticamente de mantener la integridad de los datos.
b. Implementaría un proceso de revisión regular de datos y registros para identificar y corregir posibles errores o inconsistencias.
c. Establecería reglas estrictas de acceso y permisos para garantizar que solo los usuarios autorizados puedan modificar los datos en Service Cloud y el Flujo de Ventas.
d. No haría nada en particular, ya que la integridad de los datos es responsabilidad exclusiva de los usuarios individuales de Salesforce.

Pregunta 20

La empresa ha decidido implementar un sistema de gestión de casos en Service Cloud para mejorar la eficiencia en la atención al cliente. ¿Qué consideraciones y pasos tendrías en cuenta al configurar y personalizar este sistema para satisfacer las necesidades específicas de la empresa?

Opciones:

a. Personalizaría el sistema de gestión de casos para reflejar los flujos de trabajo específicos de la empresa, incluyendo la asignación automática de casos y la creación de reglas de priorización.
b. Implementaría el sistema de gestión de casos solo para los equipos de servicio al cliente y no consideraría la posibilidad de extender su uso a otros departamentos de la empresa.
c. No realizaría ninguna capacitación ni proporcionaría documentación a los agentes de servicio al cliente sobre cómo utilizar el nuevo sistema de gestión de casos, ya que son expertos y lo entenderán intuitivamente.
d. Personalizaría el sistema de gestión de casos, agregando numerosos campos y procesos complejos.

Pregunta 21

¿Cuál es el límite máximo de caracteres permitidos en un mensaje de error personalizado para una regla de validación en Salesforce?

Opciones:

a. 255 caracteres.
b. 512 caracteres.
c. 1024 caracteres.
d. No hay límite de caracteres.

Pregunta 22

¿Cuál de las siguientes funciones NO se puede utilizar en una expresión de regla de validación en Salesforce?

Opciones:

a. LEN()
b. ROUND()
c. VLOOKUP()
d. IF()

Pregunta 23

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es VERDADERA con respecto a las reglas de validación en Salesforce?

Opciones:

a. Las reglas de validación solo pueden aplicarse a campos estándar de Salesforce.
b. Las reglas de validación solo se pueden evaluar antes de que se guarden los registros.
c. Las reglas de validación pueden ejecutar flujos de trabajo personalizados cuando se violan las condiciones.
d. Las reglas de validación pueden desencadenar acciones automáticas cuando se violan las condiciones.

Pregunta 24

Tienes un objeto personalizado en Salesforce llamado "Proyecto" con un campo personalizado "Fecha de Inicio". Deseas crear una regla de validación que evite que se ingrese una fecha de inicio en el pasado. ¿Cuál sería la expresión de fórmula correcta para esta regla?

Opciones:

a. Fecha_de_Inicio__c <= TODAY()
b. Fecha_de_Inicio__c >= TODAY()
c. Fecha_de_Inicio__c > TODAY()
d. Fecha_de_Inicio__c < TODAY()

Pregunta 25

Tienes un campo personalizado "Tipo de Cliente" en un objeto personalizado llamado "Cliente" en Salesforce. Deseas crear una regla de validación que permita seleccionar solo uno de los tres tipos de cliente: "Normal", "VIP" o "Premium". ¿Cuál sería la expresión de fórmula correcta para esta regla?

Opciones:

a. ISPICKVAL(Tipo_de_Cliente__c, "Normal" && "VIP" && "Premium")
b. ISPICKVAL(Tipo_de_Cliente__c, "Normal") || ISPICKVAL(Tipo_de_Cliente__c, "VIP") || ISPICKVAL(Tipo_de_Cliente__c, "Premium")
c. ISPICKVAL(Tipo_de_Cliente__c, "Normal" || "VIP" || "Premium")
d. ISPICKVAL(Tipo_de_Cliente__c, "Normal") && ISPICKVAL(Tipo_de_Cliente__c, "VIP") && ISPICKVAL(Tipo_de_Cliente__c, "Premium")

Pregunta 26

¿Cuál de las siguientes declaraciones es cierta acerca de los Perfiles en Salesforce?

Opciones:

a. Los perfiles permiten definir la estructura de los objetos personalizados en Salesforce.
b. Los perfiles son específicos para cada registro y determinan el acceso a registros individuales.
c. Los perfiles determinan las capacidades y funcionalidades disponibles para un usuario.
d. Los perfiles solo se aplican a usuarios administradores en Salesforce.

Pregunta 27

¿Qué es el "acceso jerárquico" en Salesforce?

Opciones:

a. Un conjunto de reglas que controla cómo se comparten los registros en función de la jerarquía organizativa.
b. Un mecanismo que garantiza que los datos sean siempre compartidos públicamente dentro de la organización.
c. Una configuración que permite el acceso a todos los registros independientemente de la jerarquía de roles.
d. Una característica que bloquea el acceso a registros compartidos en función de la jerarquía de roles.

Pregunta 28

¿Qué función cumplen las "reglas de colaboración" en Salesforce?

Opciones:

a. Determinan qué usuarios pueden editar los campos de un registro.

b. Controlan la forma en que se comparten registros en función de reglas personalizadas.
c. Establecen las reglas de conducta para la colaboración en grupos de trabajo.
d. Permiten a los usuarios colaborar en la creación de informes de ventas.

Pregunta 29

Tú como administrador de Salesforce necesitas garantizar que los usuarios con el rol "gerente de ventas" solo puedan ver los registros de oportunidades de ventas en los que son propietarios o que están relacionados con cuentas que les pertenecen. ¿Cuál de las siguientes configuraciones logra este resultado?

Opciones:

a. Crear un conjunto de permisos personalizados para el rol "gerente de ventas".
b. Asignar a los usuarios del rol "gerente de ventas" el perfil "solo lectura".
c. Configurar una regla de colaboración con criterios basados en la propiedad de la oportunidad y la cuenta.
d. Definir un filtro de vista personalizado en la lista de oportunidades para el rol "gerente de ventas".

Pregunta 30

El gerente de ventas de tu empresa, te solicita como administrador de Salesforce de la empresa, se necesita garantizar que los representantes de ventas solo puedan ver las oportunidades de ventas de su región geográfica. ¿Cuál de las siguientes configuraciones es la más adecuada para lograr esto?

Opciones:

a. Crear conjuntos de permisos personalizados para cada representante de ventas y asignarlos según su región.
b. Configurar perfiles de usuario separados para cada región geográfica y asignar oportunidades en consecuencia.
c. Requerir que los representantes de ventas utilicen una contraseña diferente para acceder a oportunidades de su región geográfica.
d. Utilizar una regla de colaboración basada en roles para restringir el acceso a oportunidades por región.

Pregunta 31

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera sobre la automatización de procesos en Salesforce?

Opciones:

a. La automatización de procesos requiere conocimientos de programación.
b. La automatización de procesos requiere la colaboración de diferentes departamentos de la empresa.
c. La automatización de procesos es una tarea sencilla que puede realizar cualquier empleado.
d. La automatización de procesos es una tarea que puede realizarse de forma independiente.

Pregunta 32

En Salesforce, ¿cuál de las siguientes opciones representa una acción que no se puede realizar mediante la automatización de procesos con Process Builder?

Opciones:

a. Actualizar campos en un registro.
b. Enviar correos electrónicos a clientes potenciales.
c. Eliminar registros de una lista de contactos
d. Crear un nuevo registro relacionado.

Pregunta 33

¿Cuál es una de las consideraciones clave al definir "reglas de asignación de casos" para el equipo de soporte al cliente y cómo puede beneficiar la automatización de procesos?

Opciones:

a. Una consideración clave es asignar casos en función de la antigüedad del cliente. Esto puede beneficiar la automatización al priorizar a los clientes antiguos.
b. Una consideración clave es asignar casos en función de la ubicación geográfica de los clientes. Esto puede beneficiar la automatización al dirigir los casos al equipo de soporte más cercano.
c. Una consideración clave es asignar casos de manera equitativa entre los agentes de soporte. Esto puede beneficiar la automatización al garantizar una carga de trabajo equitativa.
d. Una consideración clave es asignar casos en función de la fecha de creación del caso. Esto puede beneficiar la automatización al abordar casos más antiguos primero.

Pregunta 34

Tu empresa está implementando un proceso de aprobación para oportunidades de ventas en Salesforce. como administrador, debes definir el flujo de aprobación. ¿Cuál de las siguientes declaraciones describe mejor una acción típica dentro de un proceso de aprobación en Salesforce?

Opciones:

a. Los representantes de ventas pueden solicitar la aprobación de oportunidades, que luego son revisadas por los gerentes.
b. Un vendedor puede aprobar su propia oportunidad de ventas sin supervisión.
c. Un gerente de ventas aprueba todas las oportunidades automáticamente.
d. Las oportunidades de ventas son aprobadas por un administrador de Salesforce sin intervención de los representantes de ventas.

Pregunta 35

Como administrador de Salesforce, estás diseñando un proceso de aprobación para las propuestas de contratos de ventas. El proceso debe incluir aprobaciones de múltiples niveles. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la configuración adecuada para lograr este flujo de aprobación complejo?

Opciones:

a. Debes utilizar reglas de validación para verificar cada nivel de aprobación antes de avanzar al siguiente nivel.
b. Puedes configurar varios procesos de aprobación independientes, uno para cada nivel de aprobación.
c. La mejor opción es crear un flujo de proceso personalizado para cada nivel de aprobación y vincularlos entre sí.
d. Debes utilizar un único proceso de aprobación con múltiples pasos de aprobación, asignando a cada nivel de aprobación de manera secuencial.

Pregunta 36

Un equipo de ventas desea filtrar sus reportes para ver solo las oportunidades que tienen un alto potencial de cierre en el próximo trimestre. ¿Qué tipo de filtro sería más adecuado para esta solicitud?

Opciones:

a. Filtro de rango de fechas.
b. Filtro de valor.
c. Filtro de fórmula
d. Filtro de miembros del equipo.

Pregunta 37

¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor la función principal de un reporte en Salesforce?

Opciones:

a. Almacenar registros de datos.
b. Resumir y mostrar datos de Salesforce de manera estructurada.
c. Presentar datos de manera visual.
d. Generar automáticamente registros de oportunidades.

Pregunta 38

¿Cuál es el propósito principal de un tablero en Salesforce?

Opciones:

a. Mostrar métricas clave y datos relevantes en tiempo real.
b. Almacenar registros de datos.
c. Crear gráficos de datos complejos
d. Importar y exportar datos desde Salesforce.

Pregunta 39

Un equipo de ventas necesita crear un reporte que muestre la cantidad de oportunidades ganadas en los últimos 6 meses, desglosadas por representante de ventas y por industria. ¿Qué tipo de reporte y qué características se deben utilizar para lograr esto?

Opciones:

a. Reporte de matriz cruzada con filtros de fecha y filtros de representante de ventas.
b. Reporte de resumen de oportunidades con un filtro de fecha y agrupamiento por representante de ventas e industria.
c. Reporte de tablero de control con gráficos de representante de ventas e industria.
d. Reporte de lista con filtros de fecha y representante de ventas.

Pregunta 40

El equipo de marketing necesita crear un tablero de control en Salesforce para rastrear el rendimiento de sus campañas publicitarias en línea. ¿Qué tipo de componentes de tablero serían los más adecuados para mostrar métricas clave como tasas de clics, tasas de conversión y gastos publicitarios?

Opciones:

a. Componente de gráfico de embudo y componente de lista de campañas.
b. Componente de gráfico de pastel y componente de lista de campañas.
c. Componente de gráfico de barras y componente de indicadores clave.
d. Componente de indicadores clave y componente de lista de campañas.