

Agentforce na prática

Criação e configuração de agentes de IA no Salesforce.

Duração: 12 Horas

Formato: Online - Ao vivo

Idioma: Português



O que você terá acesso na K2U

Na K2U, o aprendizado segue um fluxo estruturado, que combina teoria, prática e preparação para a certificação:



Aulas online ao vivo com práticas reais no ambiente Salesforce;



1 Voucher de Focus on Force para reforçar seus estudos;

Objetivo

Preparar os participantes para o exame oficial da certificação Salesforce Agentforce Specialist, revisando os principais tópicos cobrados e realizando simulações.

Introdução à Certificação Agentforce Specialist

-
- Visão geral da certificação
- Importância profissional e oportunidades de carreira



Agentforce na prática

Criação e configuração de agentes de IA no Salesforce.

- Estrutura da prova e tópicos cobrados:

Prompt Engineering (30%)

- Agentforce Concepts (30%)

Agentforce + Data Cloud (20%)

-

Agentforce + Service Cloud (10%)

Agentforce + Sales Cloud (10%)

Engenharia de Prompts

- Quando e como usar o Prompt Builder
- Técnicas de grounding e templates eficazes
- Criação, ativação e gerenciamento de templates
- Papéis e permissões para uso de prompts
- Processos e boas práticas

Conceitos Essenciais do Agentforce

- Agentforce Data Library: configuração e uso
- Uso de retrievers para grounding no Data Cloud
- Personalização de respostas e recuperação eficiente de dados

Agentforce e Data Cloud

- Entender perfis
- Definir conjuntos de permissões
- Avaliar a segurança em nível de campo

Agentforce e Service Cloud

- Uso de Salesforce Knowledge para respostas automatizadas
- Implantação em canais digitais e escalonamento para agentes humanos



Agentforce na prática

Criação e configuração de agentes de IA no Salesforce.

- Recursos de IA generativa do Agentforce for Service

Agentforce e Sales Cloud

- Visão geral do Agentforce SDR (Sales Development Rep)
- Visão geral do Agentforce Sales Coach
- Diferenças, usos e cenários práticos
-
- Permissões e perfis para Sales Cloud
- Sessões práticas de como criar seu Agentforce.

K2 University Brasil

K2 University Senior Sales Associate

k2ubrasil@k2partnering.com



k2ubrasil.com.br
