



PREP Certificação Agentforce



PREP Certificação Agent Force

Duração: 08 Horas

Formato: Online - Ao vivo

Idioma: Português

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
- 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
- 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

Simulado Focus on Force + Sessão de Perguntas (Q&A)



PREP

Certificação Agentforce



K2 University Brasil

k2ubrasil@k2partnering.com



k2ubrasil.com.br

