PLATFORM ADMINISTRATOR · CHEAT SHEET · CERTIFYDECK

Salesforce Certified Platform Administrator

Dominios, pesos oficiales y habilidades clave del temario de Platform Administrator, para repasar antes del examen.

Nivel: Intermediate (Associate) Duración: 105 min Fuente: guía de estudio oficial de Microsoft Learn

1. Configuration and Setup

15–15%

Configuration and Setup

- La página Company Information reúne la dirección, la configuración regional, la zona horaria y la divisa predeterminadas, el almacenamiento y las licencias; el ejercicio fiscal se usa en informes y previsiones, y el horario laboral y los festivos marcan cuándo escalan los casos. Las divisas múltiples no se pueden deshabilitar una vez activadas, y Advanced Currency Management mantiene tipos de cambio con fecha en las oportunidades.
- Las aplicaciones Lightning se crean en App Manager con marca, elementos de navegación y perfiles, y se abren desde el App Launcher. Las acciones globales se añaden al formato del publicador global y aparecen en todas las páginas; las específicas de objeto relacionan el registro nuevo con el actual. Las páginas de Lightning App Builder deben activarse, y las vistas de lista admiten gráficos y edición en línea.
- El nombre de usuario tiene formato de correo y es único en todo Salesforce; los usuarios no se eliminan, se desactivan (liberando la licencia y perdiendo el acceso a los registros) o se congelan. Cada usuario tiene una licencia de usuario y puede sumar licencias de conjunto de permisos, que perfiles y conjuntos de permisos no superan. Cada usuario elige su configuración regional, y el SSO usa un Federation ID único por organización.
- La MFA se exige en Identity Verification y Session Settings define niveles estándar o de alta garantía para restringir recursos. Las horas e intervalos de IP del perfil bloquean el acceso, mientras que las IP de confianza de Network Access solo omiten el código de verificación. Setup Audit Trail registra los cambios de los administradores, Health Check puntúa la seguridad y el acceso a agentes para empleados se concede con Agent Access.
- Los valores predeterminados de toda la organización fijan el acceso del usuario más restringido; la jerarquía de funciones, las reglas de colaboración (con grupos públicos o funciones y subordinados), los equipos y el uso compartido manual solo amplían ese acceso. Un objeto detalle hereda la colaboración de su principal, y los informes y paneles heredan el acceso de su carpeta, compartida por funciones o grupos.

2. Object Manager and Lightning App Builder

15–15%

Object Manager and Lightning App Builder

- Los objetos estándar vienen con Salesforce; los personalizados guardan datos propios. Una relación de búsqueda vincula objetos que pueden existir por separado; en una principal-detalle el detalle hereda la colaboración y se elimina con su principal, y un objeto de unión con dos principal-detalle crea una relación de muchos a muchos. Schema Builder muestra y edita el modelo; los tipos de registro varían procesos, formatos y valores.
- Antes de eliminar un campo, quítalo de formatos y permisos, márcalo como obsoleto, espera comentarios y revisa sus dependencias: no se elimina mientras otros metadatos dependan de él. En listas de selección, desactivar conserva el valor en los registros, sustituirlo por blanco lo borra y reemplazar un valor de control rompe la dependencia. Los formatos de página controlan listas relacionadas y botones; la seguridad de campo, la visibilidad.
- Los tipos de registro determinan los procesos de negocio (de venta, de soporte), los formatos de página y los valores de lista disponibles por perfil. El editor de formatos controla listas relacionadas, botones y acciones rápidas; Lightning App Builder controla componentes, Dynamic Forms, reglas de visibilidad y la activación por app, tipo de registro, perfil y dispositivo. Las acciones globales viven en el global publisher layout.

3. Sales and Marketing Applications

10–10%

Sales and Marketing Applications

- Los candidatos (leads) son prospectos sin cualificar; al convertirlos se crea una cuenta, un contacto y, opcionalmente, una oportunidad. Las oportunidades avanzan por fases con probabilidad y categoría de previsión, y admiten funciones de contacto, equipos y divisiones de ingresos. Path muestra las fases de un proceso con campos clave y guía para el éxito por tipo de registro, y Kanban permite moverlas arrastrando.
- Einstein Lead Scoring puntúa los candidatos según el historial de conversiones y Einstein Opportunity Scoring predice qué oportunidades se ganarán; el grading de Account Engagement mide el encaje con el cliente ideal. Collaborative Forecasts permite ajustes de los responsables sin tocar las oportunidades, Sales Territories asigna cuentas por reglas y la página de inicio ofrece Assistant y el gráfico de rendimiento.
- Los candidatos llegan a mano, por importación o con Web-to-Lead, y las reglas de asignación los reparten según criterios a usuarios o a colas. Al convertirlos se crean cuenta, contacto y, si se quiere, oportunidad. Las campañas agrupan acciones de marketing: Parent Campaign acumula resultados, y los miembros (candidatos, contactos, cuentas) usan estados marcados como Responded.

4. Service and Support Applications

10–10%

Service and Support Applications

- Los casos llegan por teléfono, Email-to-Case o Web-to-Case y Case Origin registra el canal. Las colas son listas compartidas (con Case entre sus objetos y usuarios como miembros) desde las que trabaja un equipo. Solo hay una regla de asignación activa: sus entradas se evalúan por orden, se asigna en la primera que coincide y admiten campos de cuentas, contactos o usuarios.
- Los procesos de soporte limitan los valores de Status por tipo de registro; las reglas de respuesta automática envían al cliente un correo según la primera entrada que coincide, y las de escalado reasignan y avisan cuando un caso supera cierta antigüedad en horario comercial. Einstein Case Classification predice campos desde el asunto y la descripción; Case Wrap-Up, Article y Reply Recommendations ayudan durante y al final de la atención.

5. Productivity and Collaboration

10–10%

Productivity and Collaboration

- Las tareas y los eventos aparecen en la cronología de actividades del registro, con una sección de próximas y vencidas y el historial por meses; sus formatos compactos definen los campos al expandir una actividad. Shared Activities permite relacionar varios contactos con una tarea o evento y no se puede desactivar sin Soporte. El calendario admite calendarios de objeto, públicos, de recursos y listas de usuarios.
- Los grupos de Chatter pueden ser públicos, privados o no listados, y cualquiera puede ser solo de difusión; los privados pueden admitir clientes externos, que solo ven los grupos a los que se les invita. Los no listados requieren habilitarse en Chatter Settings y solo los ven sus miembros. El seguimiento de noticias publica en el feed los cambios de los campos elegidos.
- La app móvil de Salesforce usa los metadatos de la organización y se adapta con acciones rápidas, formatos compactos y la navegación de las apps Lightning habilitadas para escritorio y teléfono. Las páginas Lightning pueden asignarse al factor de forma teléfono y las reglas de visibilidad pueden mostrar componentes solo en el móvil. Mobile Publisher crea una versión de la app con la marca propia y su ficha en las tiendas.
- AgentExchange (antes AppExchange) es el marketplace de Salesforce con aplicaciones, agentes, componentes, plantillas y acciones de flujo, soluciones Bolt y consultores. Los paquetes gestionados ocultan el código, se actualizan solos y no cuentan para los límites; los no gestionados se pueden modificar. Los partners publican desde el Partner Console tras la revisión de seguridad; prueba siempre en sandbox antes de producción.

6. Data and Analytics Management

17–17%

Data and Analytics Management

- Data Import Wizard importa desde Setup objetos compatibles sin automatización; Data Loader es una aplicación cliente para cualquier objeto, cargas programadas por línea de comandos y Bulk API, cuyo borrado definitivo evita la Papelera. Las reglas de validación se aplican al importar. Data Export Service hace copias semanales o mensuales; archivar libera espacio y conserva el acceso, y Backup & Recover restaura valores concretos.
- Las reglas de coincidencia identifican posibles duplicados (exactos o aproximados) y las reglas de duplicados deciden si bloquear o permitir con alerta e informe. Las reglas de validación impiden guardar cuando su fórmula da TRUE, se ejecutan tras flujos y desencadenadores, se acotan con ISNEW, ISCHANGED o PRIORVALUE y se omiten con un permiso personalizado.
- El tipo de informe fija los registros y campos disponibles; un tipo personalizado une un objeto principal con relacionados, exigiendo o no registros relacionados, y su formato admite campos por búsqueda. Las columnas bucket clasifican sin crear campos, las fórmulas de fila calculan por registro y las de resumen por grupo. Los informes combinados ponen bloques en paralelo y los gráficos requieren agrupaciones.
- Las carpetas de informes y paneles deciden quién accede a cada informe, pero no a los datos: cada usuario ve solo los registros que le permiten los valores predeterminados, la jerarquía de funciones y las reglas de colaboración. Las carpetas se comparten con funciones, subordinados o grupos públicos y las subcarpetas heredan ese acceso. La seguridad a nivel de campo oculta un campo también en los informes.
- Cada componente de panel (gráfico, indicador, métrica, tabla) muestra datos de un único informe de origen, que no puede ser combinado. El usuario de ejecución fija qué datos ven todos; en un panel dinámico es el usuario conectado y no se guarda en carpeta privada. Los filtros de panel cambian los datos de todos los componentes y el panel puede actualizarse y enviarse por correo de forma programada.

7. Automation

15–15%

Automation

- Las reglas de asignación enrutan leads o casos nuevos a usuarios o colas según entradas ordenadas, las reglas de escalado reasignan y notifican cuando un caso sigue abierto pasado un tiempo, y las de respuesta automática avisan al cliente. Las rutas programadas de Flow se ejecutan como el Default Workflow User de Process Automation Settings, y la IA de Prompt Builder genera texto, no reglas deterministas.
- Los flujos de pantalla piden datos al usuario y se distribuyen en páginas Lightning, acciones o la barra de utilidades; los autolanzados no tienen interfaz y los llaman otros flujos, Apex o la API. En un flujo desencadenado por registro, Fast Field Updates actúa antes de guardar, Actions and Related Records después, y Flow Trigger Explorer ordena los flujos del mismo desencadenador.
- Un proceso de aprobación define los criterios de entrada, los pasos y quién aprueba en cada uno: el responsable por campo de jerarquía, un usuario, un campo de usuario relacionado o una cola, con respuesta por primera respuesta o unánime. Al enviar, el registro se bloquea; las acciones de aprobación final solo se ejecutan sin más pasos, y hay acciones de rechazo final y de recuperación.

8. Agentforce

8–8%

Agentforce

- Agentforce despliega agentes autónomos con temas, instrucciones y acciones (flujos, plantillas de peticiones o Apex), sobre el Einstein Trust Layer con retención cero de datos y detección de toxicidad. Un buen caso de uso tiene reglas claras y datos fiables; las decisiones importantes las toma una persona. Los agentes internos usan los permisos del usuario conectado y los de servicio, los de su usuario de agente.
- En Agent Builder se prueba el agente en el panel Preview: Simulate valida la configuración sin ejecutar acciones ni tocar datos, y Live Test ejecuta acciones reales; el resumen de la interacción muestra subagentes y razonamiento. Las versiones confirmadas no se editan (se crea un borrador) y solo una puede estar activa. En Prompt Builder, una plantilla activa se modifica guardando una nueva versión y activándola.