



Certification Exam Guide

# SALESFORCE 認定

# 上級アドミニストレーター

Spring '17



## 目次

Salesforce 認定上級アドミニストレータープログラムについて.....	1
セクション 1. 受験ガイドの目的.....	2
セクション 2. 対象者について: Salesforce 認定上級 アドミニストレーター.....	3
セクション 3. 試験について.....	5
セクション 4. 推奨トレーニングと参考資料.....	6
セクション 5. 試験範囲.....	7
セクション 6. サンプル問題.....	9
セクション 7. サンプル問題の解答.....	11
セクション 8. 認定資格の更新.....	12

## SALESFORCE 認定上級アドミニストレータープログラムについて

Salesforce 認定上級アドミニストレーター資格は、熟練した Salesforce システム管理者としての経験と専門知識を持つ個人を対象としています。このプログラムは、Sales Cloud、Service Cloud、Salesforce Chatter アプリケーションにおいて、アプリケーション、エンドユーザが利用できる機能、システム管理者が利用できる高度な設定、管理、アプリケーション拡張のオプションを幅広く網羅します。

プログラムの基本の認定資格が、Salesforce 認定アドミニストレーターです。この認定資格は、Salesforce の実装管理に使用する機能に焦点を当てています。そして、その上位に位置付けられる認定資格が、Salesforce 認定上級アドミニストレーターです。この認定資格は、高度な Salesforce 設定のメンテナンスを熟知し、高度な機能を使用してビジネスのさまざまな課題を解決できる Salesforce 認定アドミニストレーターを対象とします。

## セクション 1. 受験ガイドの目的

この受験ガイドは、Salesforce 認定上級アドミニストレーター試験に合格する準備として必要なことを確認していただくために作成されています。このガイドでは、認定プログラム、推奨トレーニングおよび資料、試験の目的に関する詳細なリストなど、受験者が合格点に到達するために役立つ情報をご紹介します。Salesforce.com では、合格の可能性を高めていただくために、実務経験、コースへのご参加、自己学習を組み合わせることを強く推奨します。

## セクション 2. 対象者について: SALESFORCE 認定上級アドミニストレーター

Salesforce 認定上級アドミニストレーター試験は、この受験ガイドのセクション 5 の試験範囲に示されるスキルと概念を実践経験に応用するなど、Salesforce システム管理者としての十分な経験を積んだ個人を対象としています。受験資格があるのは、Salesforce 認定アドミニストラターの資格を持つ方で、Salesforce.com または認定パートナーのトレーニングセンターで実施される「Salesforce 管理 II - 高度な機能を活用しよう」(ADM 211) を修了しているか、それと同等の経験と知識をお持ちの方です。また、コースの資料と Salesforce.com から追加提供される資料を学習した方を対象とします。

受験者は、Sales Cloud、Service Cloud、Salesforce Chatter アプリケーションにおいて、アプリケーションのすべての機能、エンドユーザが利用できる機能、システム管理者が利用できる設定および管理のオプションについて幅広い知識が必要です。試験範囲に示される Salesforce 機能をフルに使用して、専門家レベルの管理機能を実行できる能力も必要です。受験者は、Salesforce の高度な管理機能を活用して、特定のビジネス課題を解決し、複雑なビジネスプロセスを自動化できる必要があります。また、Salesforce 組織の使用を最適化して拡張できる設定拡張とベストプラクティスを助言できる必要があります。受験者は、提供される新機能を積極的に調査して、新機能を利用した場合に組織にメリットがあるかどうかを評価できる能力も求められます。

受験者は、次のことができる必要があります。

- ビジネス要件に基づいて、レコードおよび項目データアクセスを適切に定義する
- カスタムオブジェクトを作成して、適切なリレーションタイプを定義する
- 商品、価格表、スケジュール、見積など、Sales Cloud アプリケーションを設定する
- カスタマイザブル売上予測とコラボレーション売上予測の機能を理解している
- Salesforce ナレッジとエンタイトルメントなど、Service Cloud アプリケーションを設定する
- Salesforce の標準機能を使用して、データ品質を評価、クレンジング、管理する
- Salesforce CRM Content を設定する
- Sandbox の機能と環境間のデータ移動ツールの機能を理解している

- カスタムレポートタイプ、レポートスナップショット、複雑なグラフ、カスタム集計項目、バケット項目、結合レポート、クロス条件を使用して、複雑なビジネス要件を満たすレポートを作成する
- 動的ダッシュボードとダッシュボード条件を使用して、ダッシュボードを拡張する
- ワークフロールール、承認プロセス、数式項目を作成して、複雑なビジネスプロセスを自動化する

## セクション 3. 試験について

Salesforce 認定上級アドミニストレーター試験の詳細は次のとおりです。

- 内容: 多肢選択/複数選択方式の 60 問\*
- 試験の所要時間: 90 分
- 合格点: 65%
- 受験料: 20,000 円 (税抜)
- 受験方法: 試験会場で実施される監督付き試験。
- 参考資料: 試験中は、印刷物やオンライン資料は参照できません。
- 前提条件: Salesforce 認定アドミニストレーター資格

\*Salesforce 認定試験では、試験問題の改善に関するデータ収集のため、試験の中で点数に関係のない質問をすることがあります。点数に関係のない質問は、評価対象の 60 問の試験問題とは別に出題され、試験の最終的な点数には影響しません。

## セクション 4. 推奨トレーニングと参考資料

この試験の準備として、Salesforce University では、実践経験、トレーニングコースの修了、Trailhead トレイル、この受験ガイドの試験範囲セクションに示す分野の自己学習を組み合わせることを推奨します。

総合的なトレーニングのリストについては、Salesforce 認定に関するガイドを[こちら \(英語\)](#) からダウンロードしてください。

集合研修に申し込む、またはオンライントレーニングを開始するには、Salesforce アプリケーションの画面右上 (ログインが必要) の **[ヘルプ & トレーニング]** リンクをクリックして、必要なコースを検索してください。Salesforce を利用されていないお客様は、[こちら](#)から集合研修コースにお申し込みいただけます。

この試験では、次の集合研修トレーニングを推奨します。

- Salesforce 管理 II - 高度な機能を活用しよう、
- Sales Cloud 管理アドバンス
- Service Cloud 管理

オンラインのドキュメント、ヒント集、ユーザガイドを参照するには、受験ガイドの試験範囲セクションに示されているトピックを検索し、これらのトピックに関連する情報を学習することを推奨します。ドキュメント、ヒント集、ユーザガイドは、**[ヘルプ & トレーニング]** からアクセスできます。また、PDF 形式のドキュメントを[こちら](#)から入手できます。

Trailhead トレイルには[こちら](#)からアクセスできます。

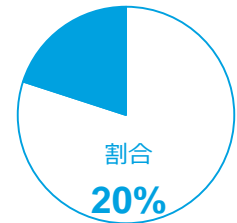


## セクション 5. 試験範囲

Salesforce 認定上級アドミニストレーター試験では、以下の目的に関する受験者の知識とスキルを評価します。受験者は、Salesforce 管理の実践経験と、次の各機能を実際に利用した経験が必要です。

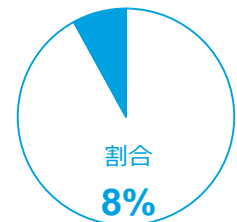
### セキュリティとアクセス

- 与えられたシナリオに応じて、レコードおよび項目データアクセスに与える影響を特定する (共有モデル、親レコードに連動、階層を使用したアクセス許可、プロファイルと共有ルールの比較、ポータル/コミュニティのセキュリティ設定、項目およびレコードレベルのアクセス権、共有ルール、項目レベルセキュリティ、レコードタイプ)
- テリトリー管理の機能と共有モデルに与える影響を説明する
- カスタムプロファイル、権限セット、代理管理者の機能を比較対照する



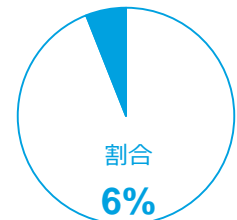
### カスタムオブジェクトとアプリケーションの拡張

- カスタムオブジェクト作成時のリレーションタイプの適切な使用方法を説明する (主従、参照)



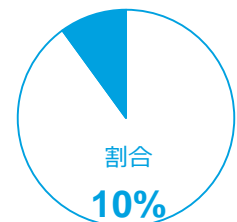
### 監査と監視

- 与えられたシナリオに応じて、システム活動の監視およびトラブルシューティングの適切なツールを特定する (デバッグログ、設定変更履歴)



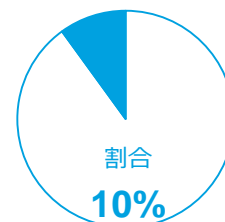
### SALES CLOUD アプリケーション

- 商品、価格表、スケジュール、見積をカスタマイズして管理する方法を説明する
- 売上予測の機能を説明する (カテゴリ、階層、目標)



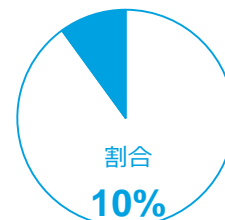
## SERVICE CLOUD アプリケーション

- Salesforce ナレッジを作成して管理する方法を説明する (記事タイプ、データカテゴリ)
- サービスエンタイトルメントとエンタイトルメントプロセスを作成して管理する方法を説明する
- サポートエージェントと顧客のやり取りを可能にする Salesforce 機能を説明する (Live Agent、ケースフィード、Service Cloud コンソール、ポータル/コミュニティ)



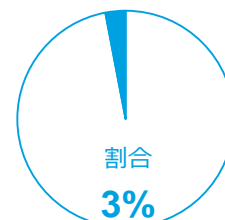
## データ管理

- データ品質を向上、拡充するツールとベストプラクティスを説明する (入力規則、重複の管理、拡充、アーカイブ)



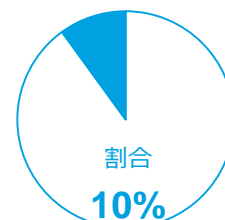
## コンテンツ管理

- Salesforce コンテンツを設定して管理する方法を説明する



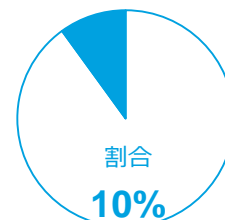
## 変更管理

- 環境間のメタデータの移動に利用できるオプションを説明する (変更セット、Force.com IDE)
- 変更セットを使用して環境間のメタデータを移動する機能とベストプラクティスを説明する



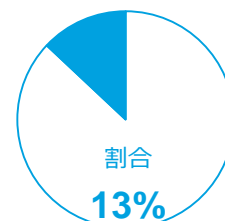
## 分析、レポートとダッシュボード

- 与えられたシナリオに応じて、レポートの複雑な要件を満たす適切な分析ツールを判断する (カスタムレポートタイプ、レポートスナップショット、複雑なグラフ、カスタム集計項目、バケット項目、結合レポート、クロス条件、動的ダッシュボード、ダッシュボード条件)



## プロセスの自動化

- 与えられたシナリオに応じて、承認プロセスをトラブルシュートする
- 与えられた複雑なシナリオに応じて、自動化ツールを組み合わせることでビジネスの問題を解決するソリューションを決定する (ワークフロールール、承認プロセス、数式項目、Visualforce および Apex トリガを使用するケース)



## セクション 6. サンプル問題

以下の問題は、Salesforce 認定上級アドミニストレーター試験のサンプル問題です。問題はあくまで出題形式に慣れていただくためのものであり、試験に合格するかどうかを判断するための問題ではありません。実際の問題の難易度は、以下のサンプル問題とは異なる場合があります。

1. ユニバーサルコンテナ社では、取引先責任者レコードに「給与」カスタム項目があり、システム管理者を除いてすべてのプロファイルに対して表示されていません。システム管理者が、採用担当者とアシスタントに給与項目の「参照のみ」アクセス権を与えるように依頼されました。採用担当者とアシスタントには、現在 2 つの異なるプロファイルが設定されています。

システム管理者がこの要件を満たすにはどうすればよいでしょうか？

答えを 2 つ選んでください。

- A. 採用担当者とアシスタントの「給与」項目に対するアクセスレベルを「参照のみ」に変更する
- B. 給与項目の条件に基づく共有ルールを使用して、取引先責任者オブジェクトの共有ルールを作成する
- C. 給与項目に「参照のみ」アクセス権を設定した権限セットを作成して、アシスタントと採用担当者のユーザに割り当てる
- D. アシスタントと採用担当者の新しいプロファイルを作成して、これらのユーザを新しいプロファイルに再割り当てする

2. 営業担当者が、見積を関連する商談に同期しようとして問題が発生したと報告しています。

どのような理由が考えられますか？

答えを 2 つ選んでください。

- A. 添付されている通貨が現在有効ではない
- B. 見積にアーカイブ済みのリスト価格が含まれている
- C. 見積が完了した商談に添付されている
- D. ユーザに見積に対する編集権限がない

3. システム管理者は Salesforce ナレッジの設定および管理時に何を考慮すべきですか？

答えを 3 つ選んでください。

- A. データカテゴリの表示をロールおよびプロファイルを使用して割り当てる

- B. 記事のバージョン番号をナレッジマネージャが割り当てて追跡できるようにする必要がある
  - C. ユーザがケースから記事を作成できるようにナレッジ設定を行う必要がある
  - D. ソリューション設定でカテゴリ別ソリューション参照を有効にする必要がある
4. ユニバーサルコンテナ社の営業マネージャは、活動レコードが存在しない商談をすべて確認したいと考えています。

この要件を満たすにはどのレポートタイプを使用すればよいですか？

答えを 2 つ選んでください。

- A. 主オブジェクトに商談、第 2 オブジェクトに活動を設定したカスタムレポートタイプ
  - B. クロス条件に活動のない商談を設定した商談レポート
  - C. ブロック A に商談レポート、ブロック B に ToDo 別に絞り込んだ ToDo と行動レポートを使用する結合レポート
  - D. 日付項目に最終活動日項目を設定し、範囲をカスタムで日付を空白に設定した標準商談レポート
5. ユニバーサルコンテナ社では、確度が 50% を下回った商談について報告する必要があります。システム管理者はこれらのレコードを識別する方法としてカスタムチェックボックスを作成しました。

システム管理者はこの要件を満たすために他に何をする必要がありますか？

答えを 1 つ選んでください。

- A. 項目の履歴管理を有効にしてレポートの検索条件に履歴を含める
- B. カスタムチェックボックスがオンの場合に商談を送信して承認を受ける承認プロセスを作成する
- C. 確度が 50% を下回った場合に項目を更新するワークフロールールを作成する
- D. ユーザが 50% 未満の確度を入力したときにエラーを表示する入力規則を作成する

## セクション 7. サンプル問題の解答

1. A、C
2. A、B
3. A、C、D
4. B、D
5. C

## セクション 8. 認定資格の更新

Salesforce の資格を保有する利点の 1 つに、新製品のリリースについて常に最新の情報を入手できることが挙げられます。リリース試験は、優秀な Salesforce 認定エキスパートであるために必要とされる最新の情報を受験者が有することを確認する目的で実施されます。

この資格を維持するには、オンラインで提供される Salesforce 認定アドミニストレーターのリリース試験に合格する必要があります。リリース試験の目的、出題数、要件および費用に関する情報については、[こちら](#) を参照してください。

Salesforce 認定資格保持者の方には、リリース試験の準備が整いましたらお知らせいたします。

### SALESFORCE UNIVERSITY について

Salesforce University は、お客様の組織の Salesforce 環境の管理、開発、利用に役立つコースおよび認定制度の総合的なカタログをご用意しています。チーム全体向けにカスタマイズされたプライベートコースを必要とされる場合も、徹底的な集合研修に個人での参加を要望される場合も、Salesforce University が、成功のためのジャーニーの次のステップに導きます。Salesforce への投資効果を最大限まで高められるようお手伝いいたします。いますぐお問い合わせください。

**SALESFORCE UNIVERSITY コースにオンラインでご登録いただくか、エキスパートにご相談ください。**



アメリカ:  
www.salesforce.com/training  
電話: 1-877-TRAIN10  
Email: educationcoordinator@salesforce.com

日本:  
www.salesforce.com/jp/services-  
training/education-services/training/  
電話: 03-4222-0710  
Email: jtraining@salesforce.com

EMEA:  
www.salesforce.com/eu/training  
Email: trainingEMEA@salesforce.com

/SalesforceUniversity  
 @SalesforceU