Relatório de Estágio

Bruno Miguel Cunha Saraiva

Curso Técnico Superior Profissional em Cibersegurança

jul | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ESTÁGIO COM RELATÓRIO FINAL
PARA OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE TÉCNICO(A) SUPERIOR
PROFISSIONAL EM CIBERSEGURANÇA

Bruno Miguel Cunha Saraiva

Julho / 2023

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ESTÁGIO COM RELATÓRIO FINAL
PARA OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE TÉCNICO(O) SUPERIOR
PROFISSIONAL EM CIBERSEGURANÇA

Professor(a) Orientador(a): Prof.ª Doutora. María del Carmen Arau Ribeiro

Bruno Miguel Cunha Saraiva
Julho / 2023

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Aluno

Nome: Bruno Miguel Cunha Saraiva

Nº de aluno: 1706743

CTESP: Cibersegurança

Estabelecimento de Ensino

Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

Entidade Acolhedora do Estágio

Nome: Tech Remote Hub

Morada: Rua General Póvoas nº 28, 1º Piso, Sala 3 e 9, 6300-714 Guarda

Contacto Telefónico: 934254331

Duração do Estágio: 750 horas, de 1 de março de 2023 a 17 de julho de 2023

Supervisor do Estágio

Nome: Eng.ª Maria do Carmo Candeias

Docente Orientador de Estágio

Nome: Prof. Doutora María del Carmen Arau Ribeiro

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar o meu mais sincero agradecimento à Maria Candeias (Supervisora do Estágio) e à TechRemoteHub (TRH) por me acolherem e orientarem ao longo do período em que estive no estágio. Aos meus colegas e amigos, gostaria de agradecer o apoio, não só durante o estágio, mas também ao longo de toda a minha jornada no Instituto Politécnico da Guarda. E um agradecimento muito especial à professora María Ribeiro (Orientadora de Estágio) por todo o incentivo e encorajamento ao longo de todo o processo.

RESUMO

No presente relatório encontra-se uma exposição do que foi realizado ao longo do estágio na empresa Tech Remote Hub (TRH), que se encontra integrado no curso de Técnico Superior Profissional em Cibersegurança da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, assim como o projeto e as atividades realizadas durante o mesmo. O projeto realizado para o estágio com TRH consistiu em resolver o problema apresentado por uma empresa fictícia, a Trust Online Bank. Baseado na requisição de uma otimização dos processos de gestão de dados, a solução deve refletir o melhor da *Customer Relationship Management* (CRM). Para a realização deste projeto, com o objetivo de obter uma solução CRM, foi utlizada a plataforma Salesforce, a mais utlizada pela TRH para este tipo de serviço. Na elaboração da resolução do problema, foram realizadas diversas atividades e exercícios da plataforma Salesforce, onde foram aplicadas tecnologias, entre os quais Apex e HTML, e ainda recursos, tais como o *flow, web-to-Lead* e *Lead assignment rules*, de forma a alcançar os objetivos da empresa.

Palavras-Chave: Estágio, TRH, Salesforce, Apex, CRM

ABSTRACT

This report provides an overview of the activities conducted during my internship at Tech Remote Hub (TRH), as a part of my Higher Technician in Cybersecurity program at the School of Technology and Management in Instituto Politécnico da Guarda. It also covers the project undertaken and the tasks accomplished during the internship period. The project aimed to address a challenge posed by a fictitious company, Trust Online Bank. The task involved optimizing their data management processes through the implementation of a Customer Relationship Management (CRM) solution. To achieve this, the Salesforce platform was employed, as the platform of choice at TRH for such solutions. Throughout this project, a variety of activities were completed, including hands-on exercises within the Salesforce environment. Technologies like Apex and HTML, features like a flow, Web-to-Lead and Lead Assignment Rules were all of this was applied to effectively meet the company's requirements.

Key words: Internship, TRH, Salesforce, Apex, CRM

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CRM – Customer Relationship Management

HTML – Hyper Text Markup Language

Lead – pessoas que estão interessadas num produto ou num serviço.

org – Organização

TRH – Tech Remote Hub

ÍNDICE GERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

INTRODUÇÂO

Este relatório foi realizado no âmbito do estágio curricular, que se encontra integrado no plano curricular do 2º semestre, do 2º ano, do curso de Técnico Superior Profissional em Cibersegurança – 1º ciclo, do ano letivo 2022/2023, do Instituto Politécnico da Guarda (IPG). O estágio decorreu na Tech Remote Hub (TRH), supervisionado pela Dr.ª Maria Candeias.

Ao iniciar o estágio na TRH foi proposta a realização de um projeto sobre o Trust Online Bank, onde foi desenvolvido uma aplicação Salesforce que permita criar e gerir dados de clientes, assim como agilizar tarefas e apresentar dados relacionados em gráficos e tabelas. Permitiu-me aprofundar os meus conhecimentos acerca da tecnologia Salesforce, desenvolver capacidades dentro da plataforma Salesforce, realizar teste para garantir o bom funcionamento da aplicação.

Ao longo deste relatório descrevo todas as atividades elaboradas durante o estágio curricular, as atividades e oportunidades que mais me cativaram, assim como também os aspetos menos positivos que ocorreram durante o estágio. As metodologias utilizadas ao longo da elaboração do presente relatório, são a metodologia descritiva e reflexiva, e os recursos necessários foram a Internet e o software Word.

O relatório está dividido em quatro partes. Na primeira parte é apresentada a empresa TRH, assim como a sua missão, a visão e os seus objetivos, na segunda parte está presente o enquadramento teórico acerca da Salesforce. A terceira parte deste relatório consiste na introdução aos objetivos do meu projeto sobre o Trust Online Bank e na quarta parte encontram-se as atividades realizadas ao longo do estágio curricular para realizar o projeto. Para finalizar, na conclusão deste relatório é feita uma breve reflexão acerca do estágio na TRH e a sua importância para a evolução a nível pessoal e a nível profissional.

1. SOBRE A TRH

Ao começar o estágio, aprendi o essencial sobre a empresa de acolhimento, desde a sua fundação às instalações e profissionais que a constituem.

A Tech Remote Hub (TRH) é uma empresa relativamente nova no mercado, já que foi fundada em setembro de 2021. Tem como foco principal serviços de consultoria, serviços de integração de soluções e manutenção e desenvolvimento de aplicações, através de tecnologias como a OutSystems, Service Now, sendo que a mais utlizada é a Salesforce.

A TRH apresenta instalações fixas em três localidades − Guarda, Castelo Branco e Lisboa − embora os seus colaboradores estão distribuídos por todo o país, uma vez que a empresa adotou o modelo de teletrabalho. De um total de cerca de 100 colaboradores no país, são 5 ligados à Guarda; no entanto, no decorrer do estágio tive contacto com diversos colaboradores, como a minha supervisora Eng.ª Maria do Carmo Candeias, e alguns dos colaboradores da região da Guarda. Tive ainda oportunidade de observar as reuniões semanais e diárias na plataforma utilizada para os encontros online, onde eramos entre 6 a 12 pessoas. No período do meu estágio, eramos dois estagiários no total. Tive oportunidade de entrar no edifício na Rua General Póvoas, nº 28 em diversos momentos.

Visto o estágio na TRH ser mesmo um estágio de projetos, não tomei conhecimento da totalidade de serviços oferecidos pela empresa, no entanto através das reuniões diárias tive oportunidade de conhecer algumas das características especificas dos seus clientes.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Entender este estágio é impossível sem uma descrição da importância da tecnologia Salesforce para o desenvolvimento de soluções CRM (*Customer Relationship Management*), uma abordagem de gestão que reconhece a relevância importante dos clientes e a necessidade não só de criar laços, mas também de gerir de forma adequada os dados recolhidos.

A Salesforce é uma empresa que tem como principais objetivos ajudar os seus utilizadores a vender, prestar serviços e analisar dados de forma a facilitar a sua relação com os seus clientes (Cawley, 2023). A Salesforce é uma das plataformas mais utlizada para o desenvolvimento de soluções CRM. Uma das razões para este reconhecimento pode estar ligada às caraterísticas simples e intuitiva da *interface* desta plataforma, assegurando que novos utilizadores naveguem facilmente pelos diversos tipos de personalização. Permite também criar *reports* (relatórios) estatísticos acerca dos dados armazenados, o que ainda possibilita a elaboração de gráficos para uma representação visual dos mesmos (Cawley, 2023).

Ao longo dos anos e com a evolução da tecnologia, cada vez mais as empresas optam por soluções CRM para gerir tanto os seus dados como os dos seus clientes de uma forma mais eficaz. Este tipo de soluções permite uma melhor relação entre a empresa e os seus clientes o que, por sua vez, tem como consequência um aumento exponencial da eficácia com os processos realizados internamente.

3. TRUST ONLINE BANK

Nesta seção será apresentada a empresa fictícia na qual este projeto é baseado, tendo como objetivos apresentar os dados correspondentes deste "banco", assim como uma solução para os problemas da mesma. Os pormenores são elaborados ao longo dos exercícios nos próprios enunciados.

O banco fictício em questão opera um site que disponibiliza detalhes acerca dos seus produtos. No entanto, o método pelo qual eles estão a administrar a informação demonstra-se lento, resultando em atrasos nas respostas fornecidas aos clientes. Esta situação acarreta o risco de perdas de vendas. Para abordar esta questão, o banco decidiu contratar os serviços da TRH, com o objetivo de conceber uma solução de CRM capaz de otimizar os procedimentos associados à gestão de dados.

Para a elaboração deste projeto, as principais tarefas para o desenvolvimento do projeto foram as seguintes:

1. Estudo sobre Salesforce e linguagens de programação associadas;
2. Análise dos Requisitos presentes nos enunciados fornecidos pela TRH;
3. Consulta de documentação acerca do Salesforce;
4. Desenvolvimento do projeto;
5. Escrita do relatório de projeto.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

De entre as atividades desenvolvidas, encontram-se o Trailhead, todos os exercícios realizados para otimização da empresa Trust Online Bank, assim como os exercícios realizados para a obtenção do certificado em Salesforce.

4.1 Trailhead

O Trailhead consiste numa plataforma online de aprendizagem que permite que pessoas individuais, equipas ou empresas aprendam novas habilidades e funções da plataforma Salesforce. O Trailhead encontra-se subdividido em várias Trails, que por sua vez são constituídos por diversos *Modules* (Anexo A), divididos em duas formas de aprendizagem – os *Quizzes* e *Hands-on-Challenges*.

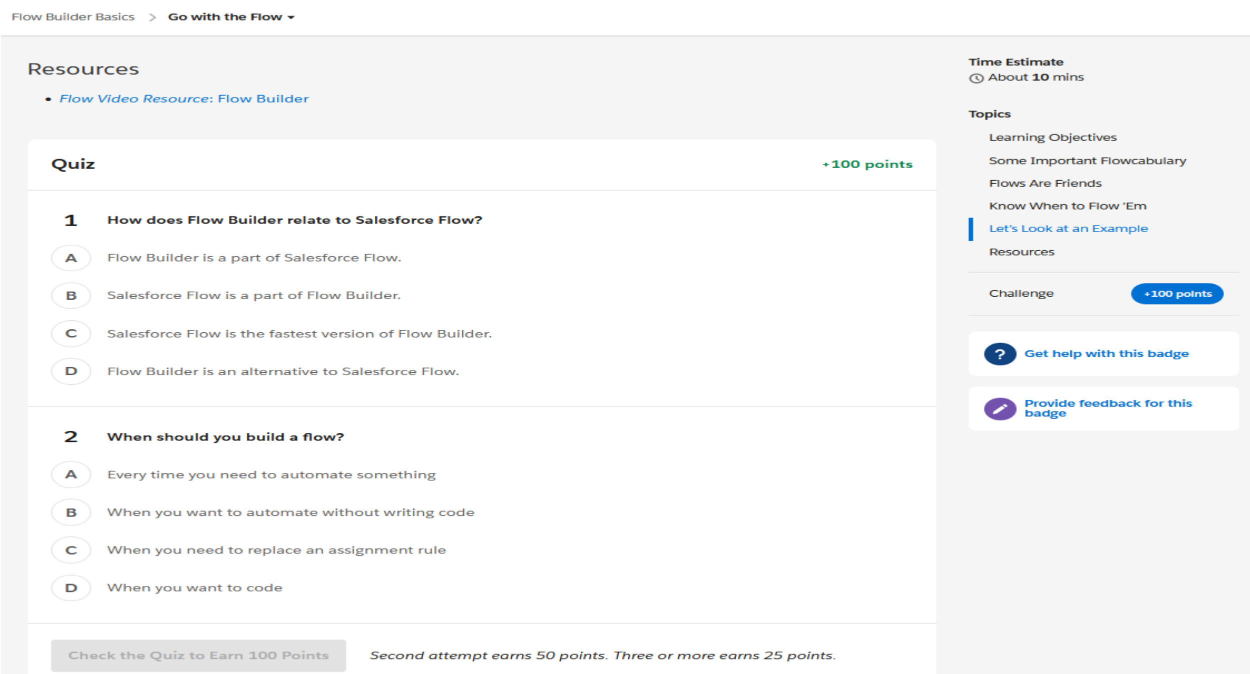


Figura 1: Exemplo de Quizzes

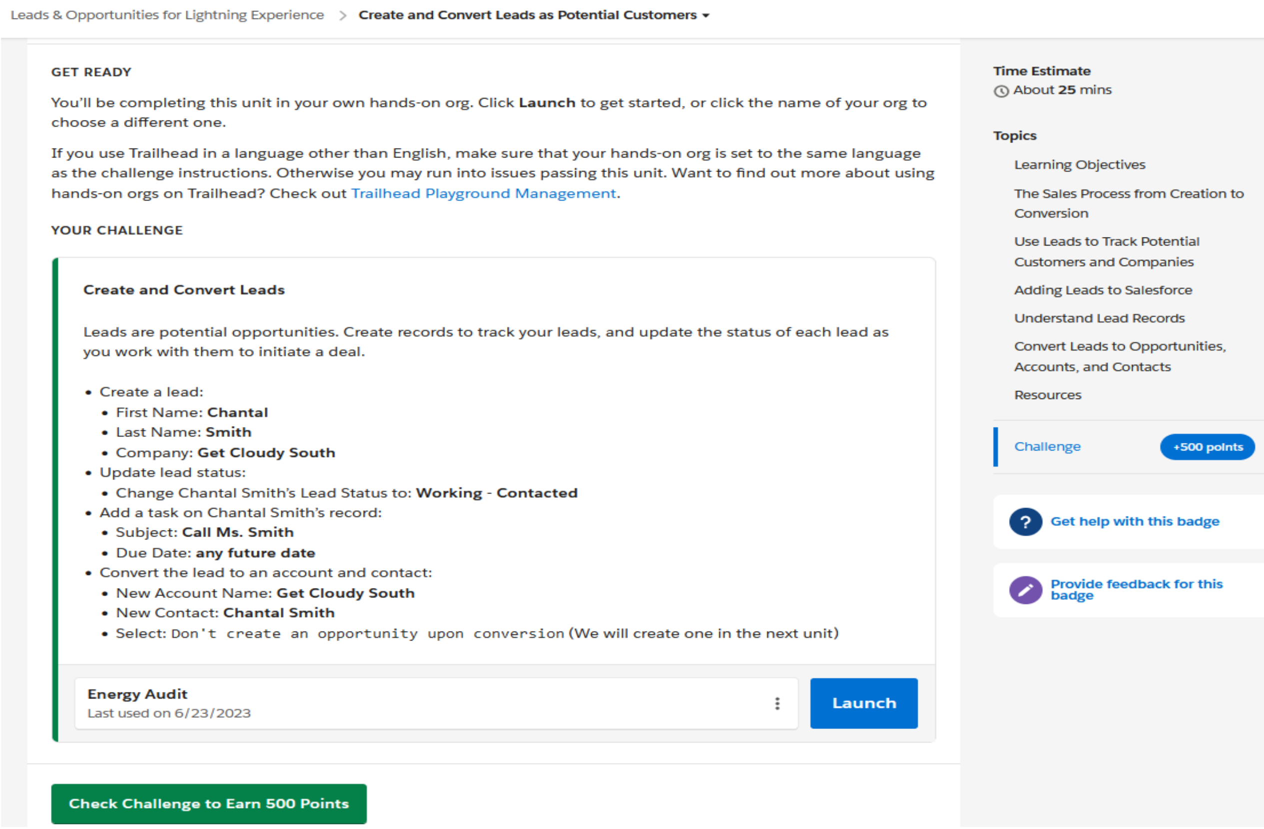


Figura 2: Exemplo de Hands-on-Challenges

Ao longo do estágio da TRH foi proposto a realização um trailmix da empresa que consiste num conjunto de *modules* (Anexo A) que são realizados na primeira semana na empresa com o objetivo de desenvolver conhecimentos acerca do Salesforce e para garantir que o projeto Trust Online Bank fosse realizado de forma mais eficaz.

4.2 Exercícios realizados em contexto do projeto

Os exercícios elaborados ao longo do estágio foram divididos em três partes: *Sales*, *Services* e *Customer Service*. Os exercícios a apresentar têm como objetivo principal otimizar a gestão de dados da empresa Trust Online Bank.

Em cada exercício foram fornecidos enunciados (Anexo B, dos quais os primeiros três em excerto na figura 1) que continham um conjunto de requisitos a implementar, sendo que a primeira fase de cada exercício é interpretar o mesmo, e determinar o que o sistema deve fazer.

#	Epic \ User Story \ Pseudo Requirement	Architect Comments
1	As a manager I want to be able to register and see all the request of the potential clients in salesforce. AC: - We need to see the details and the product type shared the potential client.	- I heard about a standard feature that might be used to create leads in salesforce by generating HTML to be used in external websites. Do you think that can be used? - Don't' forget to request different data of the clients like, name, email. What other fields could be important? - To simulate the website, you can create HTML files saved in your laptop. In this file, you can save the HTML of the form.
2	As manager I want to send a "Thank you" email to the potential client.	- Emails should be sent automatically as soon the potential client is created.
3	As a Manager I want the new potential clients assigned to: - Credit cards: Manager - Bank loan: Sales - Investments: a list with the 2 users, when a user is available will get the new potential client to work.	- The new owner should receive an email when is assigned a new potential client. - Could be used automation like the Assignment Rules?

Figura 3:Exemplo dos requisitos a implementar

Apesar do inglês mal-amanhado do sistema, de acordo com figura 1, os exercícios oferecem situações a resolver que proporcionam ao formando oportunidades de aprender sobre os respetivos cenários específicas relativos a atividade profissional adequada de vendas, serviços e atendimento ao cliente.

Na segunda fase dos exercícios é realizada a criação de uma *org de desenvolvimento* (fig. 4 e fig. 5), a denominação da resposta do formando a tudo que foi requisitado na fase anterior.

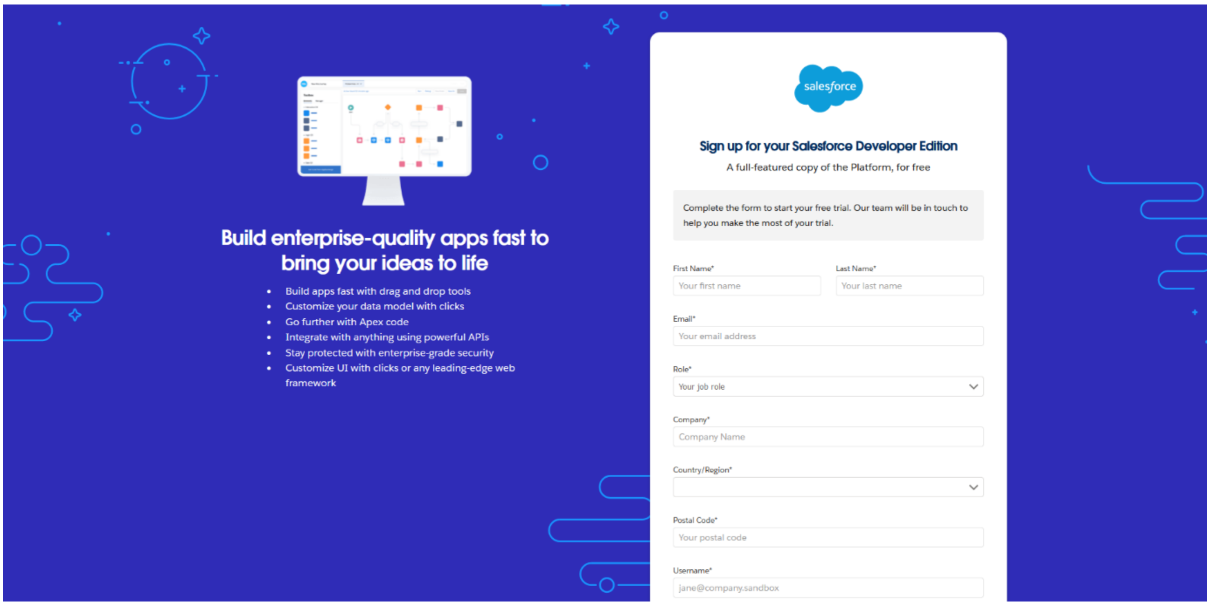


Figura 4: Exemplo da criação de uma org

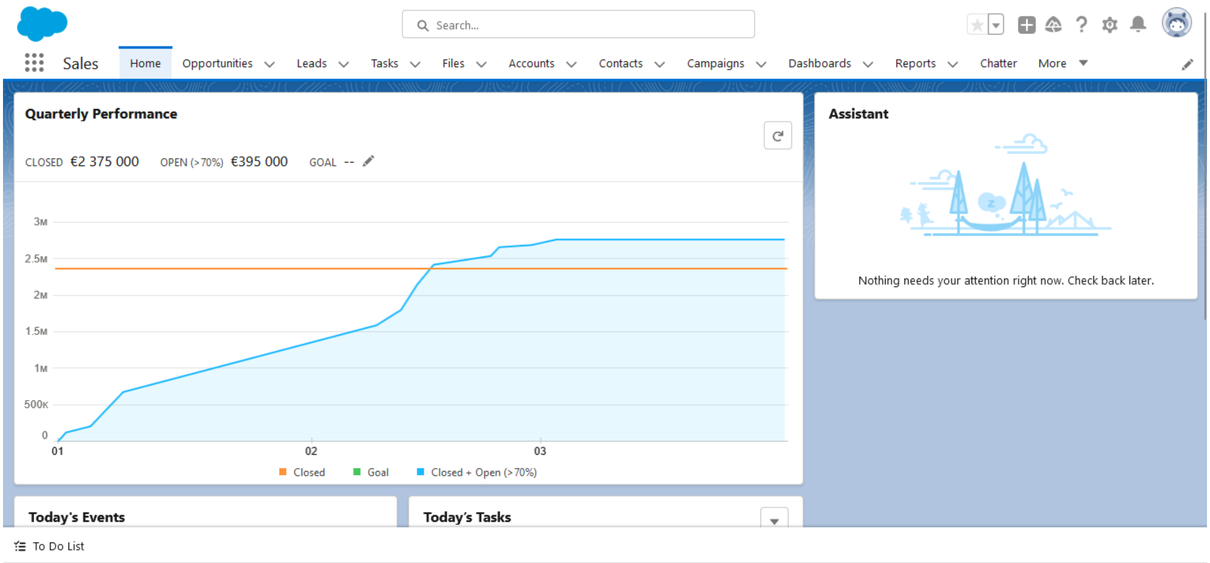


Figura 5: Exemplo de uma org

Na terceira e última fase, ao contrário das anteriores, não existe um padrão ligando os exercícios, uma vez que os requisitos variam consoante o que as empresas necessitam. Dos diversos recursos disponíveis para a elaboração da terceira fase, serão apenas apresentados alguns dos recursos utlizados ao longo do presente projeto. Assim, um *flow* é uma automação de tarefas (s.d., 2022) (fig. 6), como por exemplo o *Web-to-Lead*, que é um processo que consiste na utilização de um formulário de um site para obter informações do visitante e guardar as mesmas como um novo *lead* no Salesforce (Caveney, L, 2022) (fig. 7).

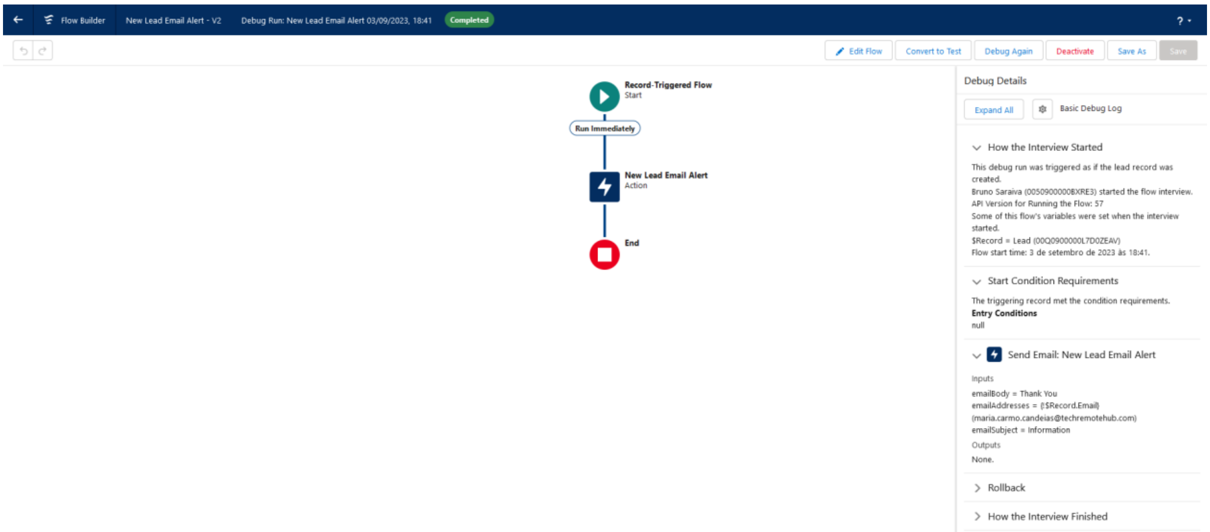


Figura 6: Exemplo de um flow

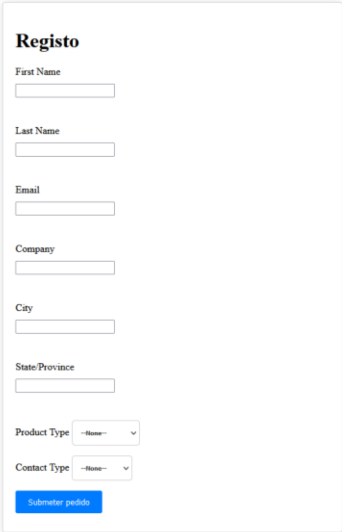


Figura 7: Exemplo de um Web-to-Lead

Neste âmbito, os *Lead assignment rules* são utilizadas para especificar como as *leads* são atribuídas a utilizadores ou listas de utilizadores.(SalesForce, 2023)

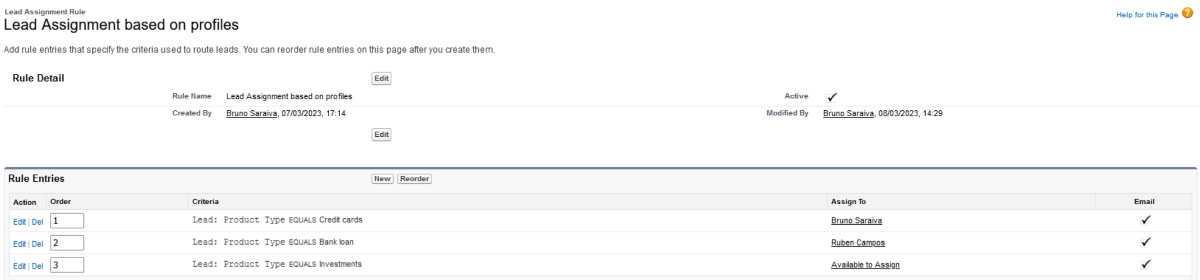


Figura 8: Exemplo de Lead assignment rules

4.3 Obtenção de certificado Salesforce

No decorrer do estágio, surgiu a oportunidade de realizar uma Certificação em Salesforce Associate (Anexo C). O processo consiste na realização de um exame com 40 questões de escolha múltipla, com tempo máximo para a realização do mesmo de 70 minutos. Para a preparação desta certificação, foi preciso recorrer ao conhecimento obtido através da realização dos exercícios previamente propostos, a realização de exames práticos na plataforma SalesforceBEN (Anexo D) e Cloudpadhle (Anexo E), bem como à já referida plataforma Trailhead, onde também foram realizados diversos *modules* associados.

CONCLUSÃO

Com a conclusão do presente relatório, gostaria de refletir um pouco acerca do estágio na Tech Remote Hub e como o mesmo foi de extrema importância para a minha evolução pessoal e profissional.

Com a realização do projeto Trust Online Bank, obtive competências sobre como comunicar com um cliente, assim como também me proporcionou conhecimentos acerca de CRM, Salesforce e Apex, entre outras tecnologias.

Ao longo do estágio na TRH, foram encontrados diversos desafios que exigiram uma capacidade de resolução de problemas e de construção de estratégias. A maior dificuldade sentida ao longo do estágio foi trabalhar com a tecnologia *Apex.*

No início do presente relatório foram apresentados os objetivos do mesmo, assim como os do estágio, assim para finalizar e apesar das dificuldades apresentadas, posso concluir que todos os objetivos propostos foram atingidos. Alcançar esta meta foi possível a passo da grande evolução do meu conhecimento acerca da Salesforce, a plataforma utilizada pela TRH, assim como as reuniões diárias que ajudaram na minha integração na empresa, o que facilitou a expressão de dúvidas e desafios que foram surgindo ao longo deste período.

As experiências e aprendizagens que foram adquiridas no decorrer do estágio são extrema importância para a evolução do meu conhecimento. A experiência de realizar o estágio na TRH teve uma grande contribuição para o crescimento da minha network, o que é indispensável para a minha futura carreira como profissional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cawley, B. (2023) “Salesforce Trailblazer Community”. Acedido dia 23/07/2023, disponível em https://trailhead.salesforce.com/trailblazer-community/users/0053A00000E4QGkQAN/files?lang=en

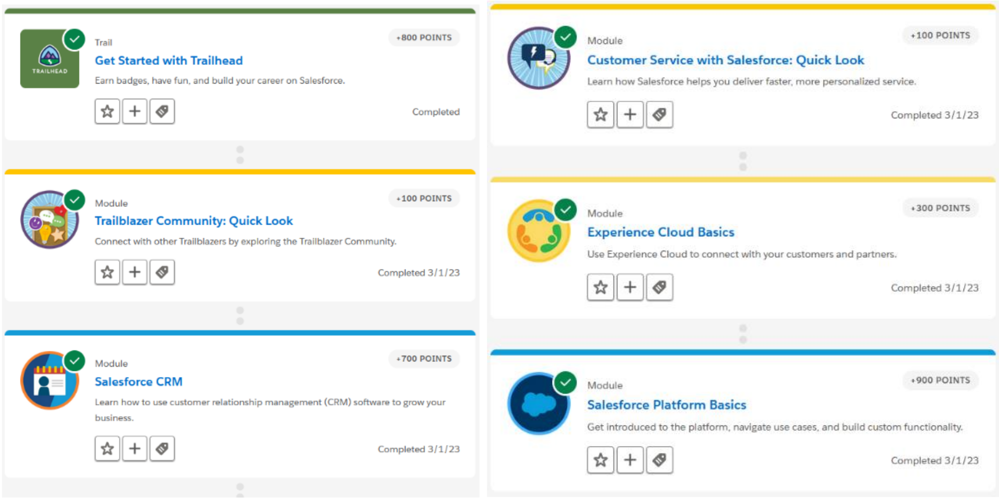
Caveney, L. (2022) “Salesforce’s Web-to-Lead Forms: A Complete Guide”. Acedido dia 22/07/2023, disponível em https://www.ruleranalytics.com/blog/crm/web-to-lead-forms/

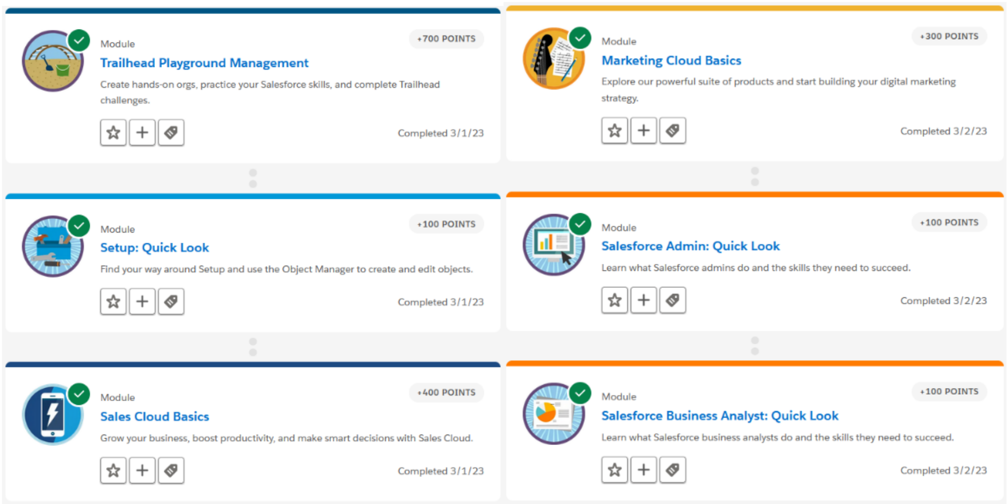
SalesForce (2023) “Assignment Rules”. Acedido dia 21/07/2023, disponível em https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.customize_leadrules.htm&type=5s.d (2022) “The Ultimate Guide to Salesforce Flow”. Acedido no dia 20/07/2023, disponível em https://www.kicksaw.com/blog/the-ultimate-guide-to-salesforce-flows#:~:text=What%20is%20%C2%AA%20flow%20in,used%20to%20build%20individual%20flows

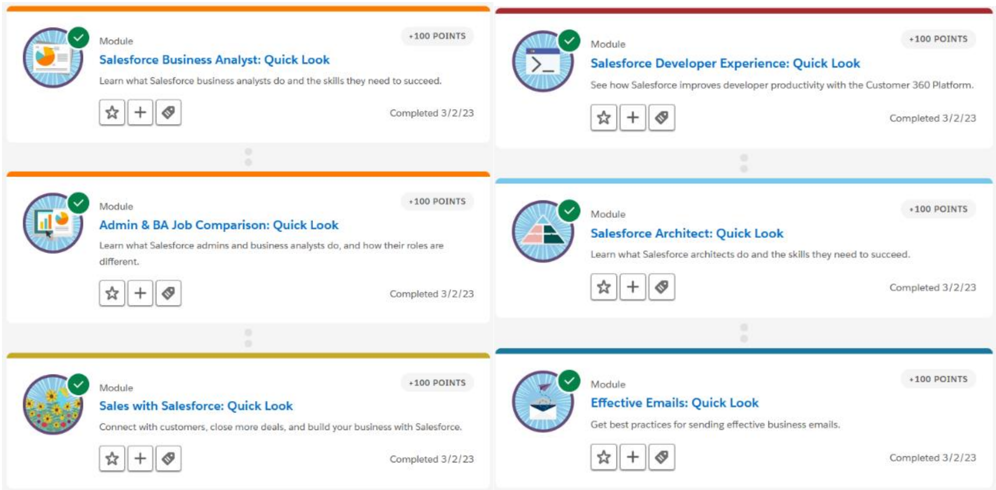
Weeby, A. (2023) “What is Trailhead? All about Salesforce’s Free Online Learning Platform”. Acedido dia 20/07/2023, disponível em https://www.salesforce.com/blog/what-is-trailhead/#trailhead-what

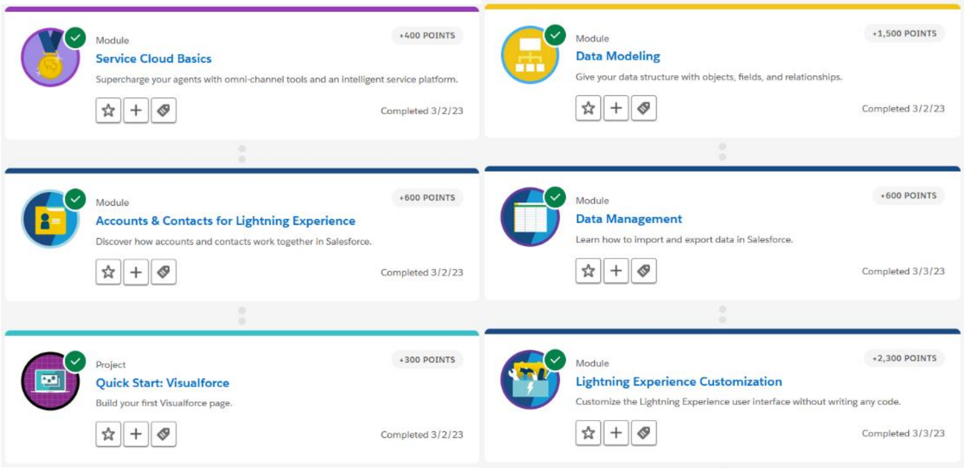
ANEXOS

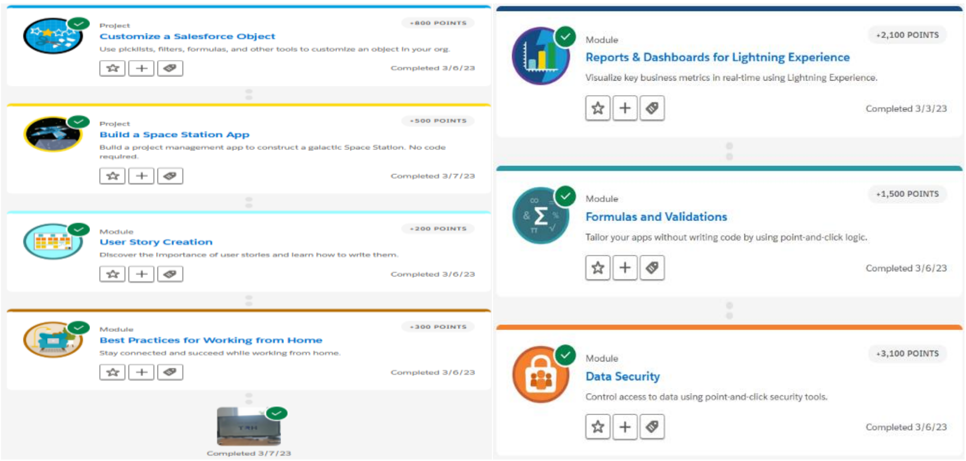
ANEXO A – *Modules* da Trailhead











Fonte: https://trailhead.salesforce.com/users/topealvim/trailmixes/thr-2021-cohort-1-must-have-trailhead-completion

ANEXO B – Enunciados

TRH Project Sales V1.3 (2022-09-21)

TrustOnlineBank is a Bank that has available a website with the information of your products. The clients have some forms to request more details about their product types (Credit Cards; Bank Loan; Investments).

Currently they are managing all the requests by email. The Manager wants to optimize and automatize the processes using salesforce.

He expects on seeing a prototype built on a new developer sandbox fully made for this project.

While he isn't an expert on agile, he tried to share some epics / pseudo-user stories that would make sense for you to work with. Our technical architect was able to perform some triage and comments to try guide you in the design and implementation.

#	Epic \ User Story \ Pseudo Requirement	Architect Comments
1	As a manager I want to be able to register and see all the request of the potential clients in salesforce. AC: - We need to see the details and the product type shared the potential client.	- I heard about a standard feature that might be used to create leads in salesforce by generating HTML to be used in external websites. Do you think that can be used? - Don't' forget to request different data of the clients like, name, email. What other fields could be important? - To simulate the website, you can create HTML files saved in your laptop. In this file, you can save the HTML of the form.
2	As manager I want to send a "Thank you" email to the potential client.	- Emails should be sent automatically as soon the potential client is created.
3	As a Manager I want the new potential clients assigned to: - Credit cards: Manager - Bank loan: Sales - Investments: a list with the 2 users, when a user is available will get the new potential client to work.	- The new owner should receive an email when is assigned a new potential client. - Could be used automation like the Assignment Rules?
4	As Manager I want that the sales user doesn't see the leads assigned to the manager.	- Is possible complete this request with some standard feature or we need to go with custom development?
5	As a Manager I want to differentiate the individual person from companies.	- This information should be send by the potential client.
6	As a Manager I want to have a dashboard: - with the number of leads by product type - with the number of leads by individual or company - for the converted leads, show who and when the lead status changed to "Working - Contacted".	- In the last report could be used the history field report type?
6a	The manager also wants to have a report that displays all the converted leads in the system.	- How can we have a report to view all converted leads?
7	As Manager I want the potential clients converted to clients and opportunities after confirmation, that the potential client has interest in receiving more details about the product type. The product type should be saved in the opportunity.	- On the conversion process: Map the fields of potential clients with the client and opportunity fields.
8	As Manager I want all the opportunities with the same type of name: Account Name + Product Type.	- In this case the opportunity name will be overridden with some automation
9	As Manager I want the opportunity name updated every time the product type in the opportunity is changed or the account name is changed.	- In this case the opportunity name will be overridden with some automation

10	As a TechLeader I want to access to the test class that validates the 2 previous requests.	- Create a test class to validate the 2 previous requirements. - Make sure you create a dedicated test class for each class created. Also don't forget the 75% - This is a ***VERY*** Important requirement to the client.
11	As manager I want to have a way for all Trust Online Bank team members (all of whom are Salesforce users) to collaborate on all leads by sharing files and tracking progress on Chatter in Salesforce.	- The request is that only the selected users members and the salesforce administrator should be the only users able to view the discussion activity in Chatter. You probably need to create 2 users and inactivate and activate licenses to try out this feature if you only have access to developer sandbox.
12	As a security audit manager, I want to make sure that all non-manager and admins are only able to change the data that exists on salesforce during normal business hours in GMT.	

He has a very tight schedule, and he expects a demonstration of ALL listed before – 20min should be more than enough. Should you need him, he requires well organized questions beforehand.

This demonstration should include the relationship model, and while we are demoing the tool, we must indicate what it's possible to build and include accurate data – please do not use record with "test 123", "test", "ayuidiauyd" as examples.

Good luck.

Tips:

1. Organize your work.
2. Will you be able to implement all requirements?
3. Skimming through the requirements do you know what it's needed for implementation?
4. Do you require any additional R&D prototyping time?
5. Should you rewrite / split each "epic" / "user Story"? Some of them? None?
6. Write down your ASSUMPTIONS and where you need more information.
7. You're NOT working in groups, but you can peer review and ask for peer review from others. Define a common approach that may work for you.
8. Prototype the Apps and layouts – remember pen & pencil? (do it quickly)
9. Don't immediately start coding the test class – use pseudo code first.
10. Do you know what requirements are more valuable to the user? Deliver those first. Speak with the client!
11. Read this list several times.

TrustOnlineBank is a Bank with several products grouped by product types (Credit Cards; Bank Loan; Investments).

Currently they are managing all opportunities using excel. The Manager wants to optimize and automatize the processes using salesforce.

He expects on seeing a prototype built on a new developer sandbox fully made for this project.

While he isn't an expert on agile, he tried to share some epics / pseudo-user stories that would make sense for you to work with. Our technical architect was able to perform some triage and comments to try to guide you in the design and implementation.

#	Epic \ User Story \ Pseudo Requirement	Architect Comments
1	As manager I would like to save all the opportunities of the clients in the same place and see all the requests of each client.	A standard feature is available similar to this request. Do you think that fills the requirement?
2	As manager I want to control my opportunities through the following steps: Detect; Propose; Defend; Close Won; Close Lost	- Could some feature be used to help the users to follow these steps? This seems like a sales process.
3	Several of the sales reps can help on participating on the same deal and we need a way of tracking their collaboration on each deal.	They would also like to enable the opportunity owner to be able to credit team members with a percentage, based upon their level of helping, close deals and receive a percentage. Which Salesforce feature would you enable and configure in order to satisfy this new requirement? You have 2 licenses but you should be able to demo this feature?
4	As manager I want to know the reason why we lost opportunities.	My understanding is that information is required for the opportunity to be closed as lost.
5	As Manager I want the know the contract start date before close won the opportunities	Is this information already available in the opportunity? My understanding is that information is required to the opportunity to be closed
6	As Manager I want all opportunities with the amount bigger than 1k approved by manager of the user before closed won	Only the opportunities with 1k in the amount needs to be approved, and the other opportunities? As the requirement is not clear, we can approve other opportunities automatically
7	As manager I want to know to classify clients based on the total of opportunities won. Gold > 1 Million Silver > 100 K Bronze > 1K	This kind of request could be calculated in real time or scheduled. In this case, as the client doesn't give any instruction, I propose to implement a schedule once per day.

8	As Manager I want to manage all the products. Each product has a product type.	As the client doesn't give the list of products we can suggest some products to the demo. For example - Credit cards: Visa; mastercard - Investments: low risk; medium risk Could some standard feature be used to manage the products?
9	As manager I want define the different prices for each type of client (Gold, Silver, Bronze)	In the products it is possible to define different prices. Is it possible to configure some product lists with the names required by the client?
10	As Manager I want to sell one or more products to the clients and save this information in the system.	In the opportunity could be added one related list of products that can be added to the opportunity.
11	As Manager I want to know when clients are buying products from other product types than the product type defined in the opportunity. AC1: I want a task to be created and assigned to the system administrator. This task should be associated in the opportunity that was created with products of other product types. AC2: I want one report that displays this kind of opportunities.	You need to compare the product type of opportunity with the Product type of products in the related list. Probably saving this information in the opportunity could help.
12	As manager I want a webservice to share the opportunities details, with the client's details and primary contact details. The WebService will be available only to the technical user that should be created. AC1: Use a specific user use only for API integration	This technical user could be configured based on some existing profile? The class should return a json with a list of fields. As the requirement doesn't identify the field to be returned, select the most importants from your point of view. Later could be added or removed if necessary.

He has a very tight schedule, and he expects a demonstration of ALL listed before – 20min should be more than enough. Should you need him, he requires well organized questions beforehand.

This demonstration should include the relationship model, and while we are demoing the tool, we must indicate what it's possible to build and include accurate data – please do not use record with "test 123", "test", "ayuidiauyd" as examples.

Good luck.

Tips:

1. Organize your work.
2. Will you be able to implement all requirements?
3. Skimming through the requirements do you know what it's needed for implementation?
4. Do you require any additional R&D prototyping time?
5. Should you rewrite / split each "epic" / "user Story"? Some of them? None?
6. Write down your ASSUMPTIONS and where you need more information.
7. You're NOT working in groups, but you can peer review and ask for peer review from others. Define a common approach that may work for you.
8. Prototype the Apps and layouts – remember pen & pencil? (do it quickly)
9. Don't immediately start coding the test class – use pseudo code first.
10. Do you know what requirements are more valuable to the user? Deliver those first. Speak with the client!
11. Read this list several times.

TrustOnlineBank is a Bank only available online truth a website, email or phone. The clients contact the bank to solve problems, to clarify doubts, to request more details about the bank products or services. They are contacting the support team by sending emails or by phone.

Currently, they are managing all the requests by email or in excel. The Manager wants to optimize and automatize the processes using salesforce.

He expects on seeing a prototype built on a new developer sandbox fully made for this project.

While he isn't an expert on agile, he tried to share some epics / pseudo-user stories that would make sense for you to work with. Our technical architect was able to perform some triage and comments to try to guide you in the design and implementation.

#	Epic \ User Story \ Pseudo Requirement	Architect Comments
1	As manager I would like to save all the requests of the clients in the same place and see all the requests of each client.	- Try to use the standard features to solve this request.
2	As manager I want to know how the request was done, by email or by phone. AC: If the request is done by phone, the priority of the case should be set as "High".	- Could some standard fields be adapted?
3	As Manager I want to identify the product type associated with the request.	- The users should be able to select the product type.
4	As Manager I want to identify the type of request.	- The users should be able to select the type of request identified in the description.
5	As manager I want to send an email automatically to the support team if the request is not updated in the last 3 days. The email should not be sent if the status is waiting for the customer	- Could be used the last modified date to identify when the record was updated. - Create an email template email and a workflow. Suggest the text of the email
6	As manager I want to send an email to the client if the case is in the status waiting for the customer for more than 1 week.	- Create an email template email and a workflow. Suggest the text of the email
7	As manager I would like to implement something in the website to allow the clients to submit a support request with more details necessary.	- Is available some standard feature that allows implementing this request. - The information required in the form is not clear, so try to fill in the information to create requests with more details possible. - Created an HTML file on your laptop to simulate a website.
8	As manager I want all the cases from the website assigned to a group of users	- Create a queue with the 2 users available in your environment.

TrustOnlineBank is a Bank product types (Credit Cards; Bank Loan; Investments) and we would like to give a new channel to the clients interact with us.

We want a website with a private area where my clients can have access to the cases and also to a list of articles where the users can read and solve the problems alone. If required they can contact us direct from this private area.

He expects on seeing a prototype built on a new developer sandbox fully made for this project.

While he isn't an expert on agile, he tried to share some epics / pseudo-user stories that would make sense for you to work with. Our technical architect was able to perform some triage and comments to try guide you in the design and implementation.

#	Epic \ User Story \ Pseudo Requirement	Architect Comments
1	As Manager I would a private area to allow the customer to have access to some private data with the name MyBank	- Salesforce has the option to create some sites in the digital experiences, is this option enough to solve this requirement? - In the digital experiences are available several templates that could already have some required features. - If you use sites, you need to define a domain name that will be definitive.
2	As Manager I would like to give one username and password for each costumer to access to this private area. The costumers can't register by themselves.	- The costumers are accounts/contacts and the contact can be used to create users with permissions to use the private area/site.
3	As manager I want to share with each costumer the current status of the cases. The fields account name, SLA Violation, Internal comments should not be visible to the customer. The related list should not be visible to the customers.	- Should be removed these permissions to the users of this site. the site should have a specific profile.
4	As Manager I want allow the customers to contact the support team creating new cases. The new cases should be assigned to a queue that includes the Manager and support team.	- In some templates these actions are already configured.
5	As Manager I want allow the customers interact with the support team doing some questions.	- The chatter is available in the communities. Can it be used? Or should we try something more sexy like Chatter?
6	As Manager I want share some articles to solve the problems by themselves.	- If you already did the Service 01 Exercise, The knowledge is already configured in the client (in the service exercise) could be shared this information with the customers.

He has a very tight schedule, and he expects a demonstration of ALL listed before – 20min should be more than enough. Should you need him, he requires well organized questions beforehand.

This demonstration should include the relationship model, and while we are demoing the tool, we must indicate what it's possible to build and include accurate data – please do not use record with "test 123", "test", "ayuidiauyd" as examples.

Good luck.

ANEXO C – CERTIFICADO


salesforce

CERTIFIED

Associate

PRESENTED TO:

Bruno Miguel Cunha Saraiva

for successfully completing certification requirements

TRAILHEAD

June 01, 2023

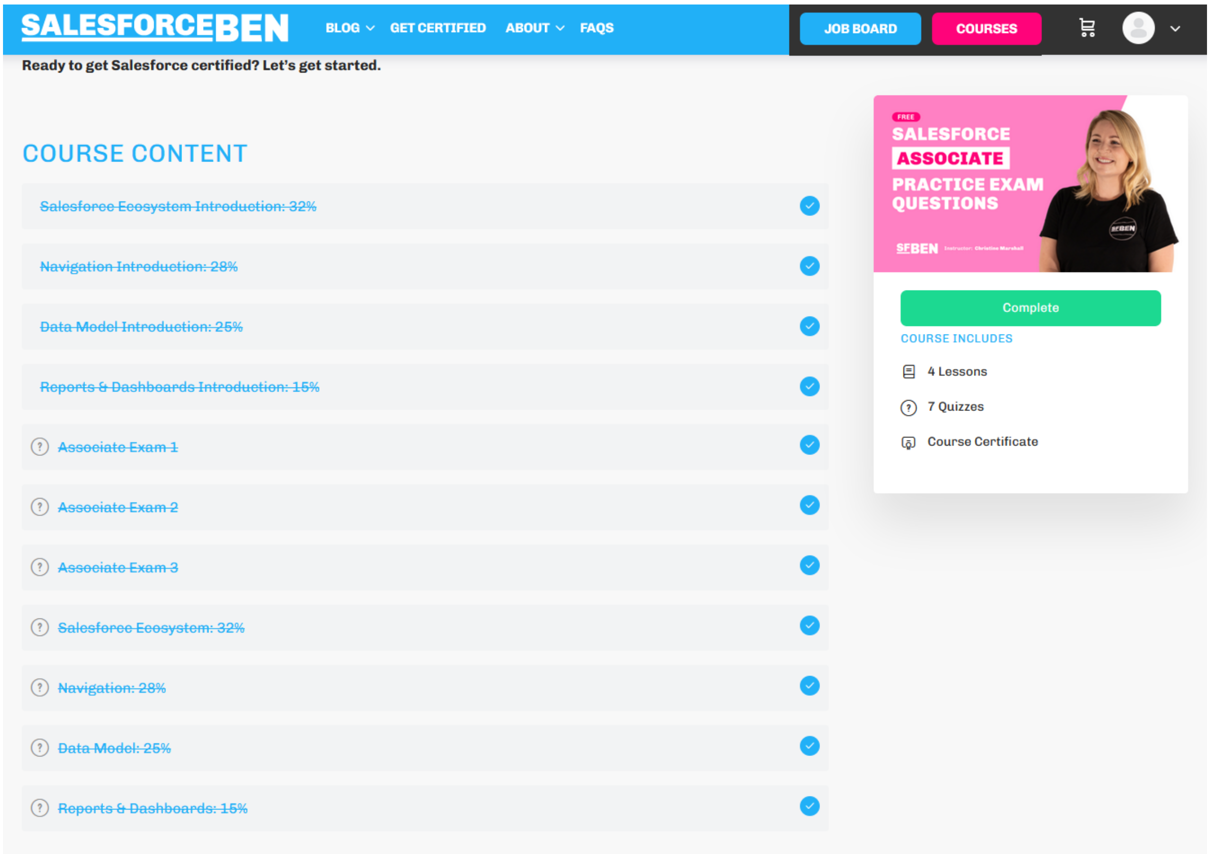
Issued

CERTIFIED

Associate

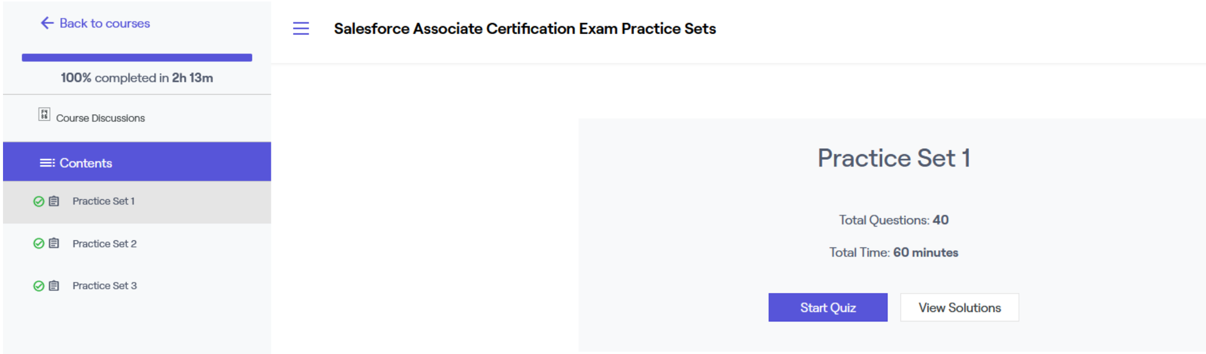
Credential ID: 3445032 | Certification Verification: sforce.co/verifycerts

ANEXO D - SALESFORCEBEN

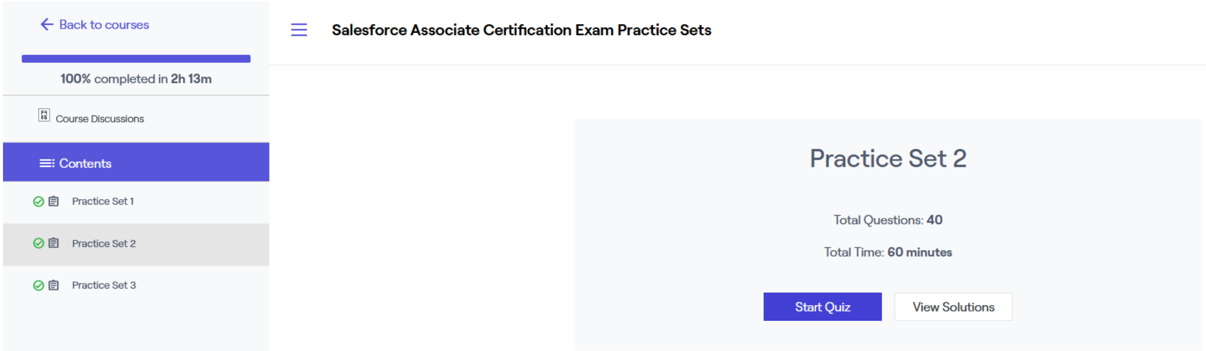


Fonte: https://courses.salesforceben.com/courses/salesforce-associate-practice-exams/

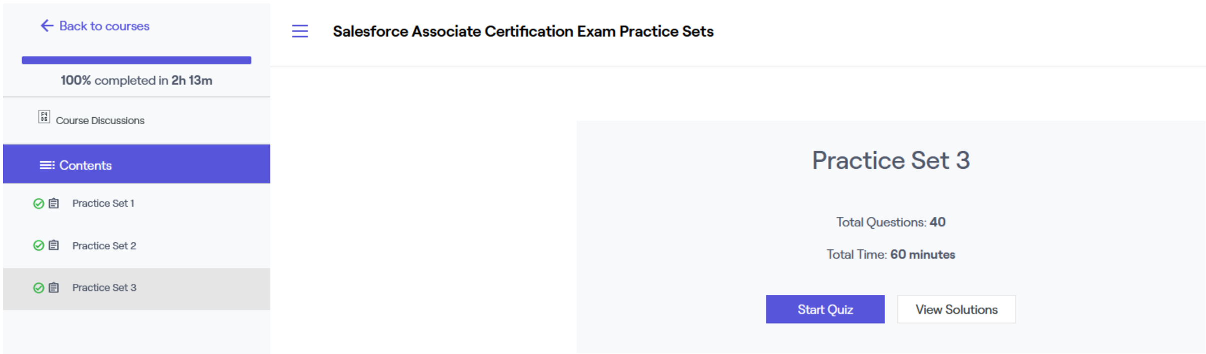
ANEXO E - CLOUDPADHLE.



Fonte: https://academy.cloudpadhle.com/s/courses/6454032ee4b0ae747109c497/take



Fonte: https://academy.cloudpadhle.com/s/courses/6454032ee4b0ae747109c497/take



Fonte: https://academy.cloudpadhle.com/s/courses/6454032ee4b0ae747109c497/take