

Esperto Universitario

Commerce Cloud, Data Cloud
& CRM in Salesforce



Esperto Universitario Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce

- » Modalità: online
- » Durata: 3 mesi
- » Titolo: TECH Global University
- » Accreditamento: 18 ECTS
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online

Accesso al sito web: www.techtitude.com/it/business-school/esperto-universitario/esperto-commerce-cloud-data-cloud-crm-salesforce

Indice

01

Presentazione del programma

pag. 4

02

Perché studiare in TECH?

pag. 8

03

Piano di studi

pag. 12

04

Obiettivi didattici

pag. 18

05

Opportunità professionali

pag. 22

06

Metodologia di studio

pag. 26

07

Personale docente

pag. 36

08

Titolo

pag. 40

01

Presentazione del programma

Salesforce si è affermata come una delle piattaforme più avanzate per la gestione del *Customer Relationship Management* (CRM), integrando strumenti come *Commerce Cloud* e *Data Cloud* per trasformare l'esperienza dell'utente e potenziare il processo decisionale basato sui dati. Secondo un report di Gartner, Salesforce è all'avanguardia nel quadrante magico del CRM per l'undicesimo anno consecutivo e si distingue per la sua capacità di innovare e adattarsi alle tendenze del mercato. Con questa premessa, TECH ha sviluppato questo corso post-laurea che fornirà una visione completa su queste soluzioni avanzate. Partendo da una metodologia 100% online, gli specialisti affronteranno aspetti chiave come la gestione dei clienti in ambienti omnicanale, la personalizzazione delle esperienze di acquisto e l'analisi dei dati.





“

Saprai ottimizzare le strategie aziendali e gestire i dati nel cloud con la tecnologia più avanzata. Tutto con una metodologia online, flessibile e accessibile. Iscriviti subito e specializzati sulla piattaforma leader del mercato!"

La trasformazione digitale ha ridefinito il modo in cui le aziende interagiscono con i clienti, ottimizzano le strategie aziendali e gestiscono i dati in tempo reale. In questo contesto, Salesforce si è affermata come piattaforma chiave per migliorare la personalizzazione, l'automazione e l'efficienza dei processi aziendali. In questo moto, migliora l'esperienza utente, integra informazioni multicanale e sviluppa strategie basate sui dati per aumentare la redditività e la fidelizzazione dei clienti.

Di fronte a questo panorama di innovazione, TECH ha sviluppato questo Esperto Universitario in Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce, un programma avanzato che affronterà gli strumenti più importanti di questa piattaforma. Attraverso un approccio pratico e aggiornato, i professionisti approfondiranno la gestione dell'e-commerce, l'analisi dei dati nel cloud e l'automazione dei processi aziendali. Inoltre, si concentreranno sull'ottimizzazione del *Customer Journey*, l'integrazione dell'Intelligenza Artificiale nelle strategie di vendita e la segmentazione predittiva basata sui *Big Data*.

Con questa specializzazione, gli studenti potranno accedere a opportunità di lavoro molto richieste in settori come l'e-commerce, il marketing digitale e la gestione delle relazioni con i clienti. Grazie a questo, si distingueranno in un mercato in continua evoluzione, acquisendo un profilo competitivo per ruoli strategici come consulente CRM, analista di dati commerciali o specialista in automazione delle vendite. Inoltre, le conoscenze acquisite faciliteranno il processo decisionale basato sui dati, ottimizzando la conversione e la crescita dell'azienda.

TECH ha progettato questo programma con una metodologia 100% online, offrendo assoluta flessibilità per rendere l'apprendimento compatibile con altri impegni. Attraverso l'innovativo sistema *Relearning*, i contenuti saranno presentati in modo progressivo e ripetitivo, favorendo l'effettiva assimilazione di concetti chiave. Infine, l'accesso ai materiali in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo consentirà un'esperienza dinamica e accessibile, ideale per chi cerca di aggiornarsi senza restrizioni geografiche o orarie.

Questo **Esperto Universitario in Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce** possiede il programma educativo più completo e aggiornato del mercato. Le sue caratteristiche principali sono:

- ♦ Sviluppo di casi di studio presentati da esperti in Salesforce
- ♦ Contenuti grafici, schematici ed eminentemente pratici che forniscono informazioni scientifiche e pratiche sulle discipline essenziali per l'esercizio della professione
- ♦ Esercizi pratici che offrono un processo di autovalutazione per migliorare l'apprendimento
- ♦ Speciale enfasi sulle metodologie innovative in Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce
- ♦ Lezioni teoriche, domande all'esperto, forum di discussione su argomenti controversi e lavoro di riflessione individuale
- ♦ Disponibilità di accesso ai contenuti da qualsiasi dispositivo fisso o portatile dotato di connessione a Internet



Grazie a TECH e al suo Esperto Universitario, trasformerai i dati in opportunità e guiderai la trasformazione digitale. Cosa stai aspettando ad iscriverti al programma che darà impulso alla tua carriera?"

“

Ti specializzerai con i migliori e avvanzerai in modo efficiente nella tua carriera. Grazie a questo programma saprai gestire i clienti, ottimizzare le strategie digitali e potenziare l'e-commerce"

Il personale docente del programma comprende rinomati specialisti del settore e altre aree correlate, che forniscono agli studenti le competenze necessarie a intraprendere un percorso di studio eccellente.

I contenuti multimediali, sviluppati in base alle ultime tecnologie educative, forniranno al professionista un apprendimento coinvolgente e localizzato, ovvero inserito in un contesto reale.

La creazione di questo programma è incentrata sull'Apprendimento Basato su Problemi, mediante il quale lo specialista deve cercare di risolvere le diverse situazioni che gli si presentano durante il corso. Lo studente potrà usufruire di un innovativo sistema di video interattivi creati da esperti di rinomata fama.

Con una metodologia 100% online e basata sul Relearning, TECH ti offrirà un programma innovativo, con contenuti aggiornati. Iscriviti subito e diventa un esperto nella piattaforma leader del settore!

Attraverso un piano di studi di alto livello, scoprirai strategie chiave e strumenti avanzati per guidare la nuova era del commercio digitale. Unisciti alla più grande università digitale del mondo secondo Forbes!



02

Perché studiare in TECH?

TECH è la più grande università digitale del mondo. Con un catalogo eccezionale di oltre 14.000 programmi accademici disponibili in 11 lingue, si posiziona come leader in termini di occupabilità, con un tasso di inserimento professionale del 99%. Inoltre, dispone di un enorme personale docente, composto da oltre 6.000 professori di altissimo prestigio internazionale.





“

Studia presso la più grande università digitale del mondo e assicurati il successo professionale. Il futuro inizia con TECH"

La migliore università online al mondo secondo FORBES

La prestigiosa rivista Forbes, specializzata in affari e finanza, ha definito TECH "la migliore università online del mondo". Lo hanno recentemente affermato in un articolo della loro edizione digitale, che riporta il caso di successo di questa istituzione: "grazie all'offerta accademica che offre, alla selezione del suo personale docente e a un metodo innovativo di apprendimento orientato alla formazione dei professionisti del futuro".

Il miglior personale docente internazionale top

Il personale docente di TECH è composto da oltre 6.000 docenti di massimo prestigio internazionale. Professori, ricercatori e dirigenti di multinazionali, tra cui Isaiah Covington, allenatore dei Boston Celtics; Magda Romanska, ricercatrice principale presso MetaLAB ad Harvard; Ignacio Wistumba, presidente del dipartimento di patologia molecolare traslazionale di MD Anderson Cancer Center; o D.W Pine, direttore creativo della rivista TIME, ecc.

La più grande università digitale del mondo

TECH è la più grande università digitale del mondo. Siamo la più grande istituzione educativa, con il migliore e più ampio catalogo educativo digitale, cento per cento online e che copre la maggior parte delle aree di conoscenza. Offriamo il maggior numero di titoli di studio, diplomi e corsi post-laurea nel mondo. In totale, più di 14.000 corsi universitari, in undici lingue diverse, che ci rendono la più grande istituzione educativa del mondo.



I piani di studio più completi del panorama universitario

TECH offre i piani di studio più completi del panorama universitario, con argomenti che coprono concetti fondamentali e, allo stesso tempo, i principali progressi scientifici nelle loro specifiche aree scientifiche. Inoltre, questi programmi sono continuamente aggiornati per garantire agli studenti l'avanguardia accademica e le competenze professionali più richieste. In questo modo, i titoli universitari forniscono agli studenti un vantaggio significativo per elevare le loro carriere verso il successo.

Un metodo di apprendimento unico

TECH è la prima università ad utilizzare il *Relearning* in tutte le sue qualifiche. Si tratta della migliore metodologia di apprendimento online, accreditata con certificazioni internazionali di qualità docente, disposte da agenzie educative prestigiose. Inoltre, questo modello accademico dirompente è integrato con il "Metodo Casistico", configurando così una strategia di insegnamento online unica. Vengono inoltre implementate risorse didattiche innovative tra cui video dettagliati, infografiche e riassunti interattivi.

L'università online ufficiale dell'NBA

TECH è l'università online ufficiale dell'NBA. Grazie ad un accordo con la più grande lega di basket, offre ai suoi studenti programmi universitari esclusivi, nonché una vasta gamma di risorse educative incentrate sul business della lega e su altre aree dell'industria sportiva. Ogni programma presenta un piano di studi con un design unico e relatori ospiti eccezionali: professionisti con una distinta carriera sportiva che offriranno la loro esperienza nelle materie più rilevanti.

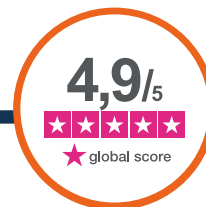
Leader nell'occupabilità

TECH è riuscita a diventare l'università leader nell'occupabilità. Il 99% dei suoi studenti ottiene un lavoro nel campo accademico che hanno studiato, prima di completare un anno dopo aver terminato uno qualsiasi dei programmi universitari. Una cifra simile riesce a migliorare la propria carriera professionale immediatamente. Tutto questo grazie ad una metodologia di studio che basa la sua efficacia sull'acquisizione di competenze pratiche, assolutamente necessarie per lo sviluppo professionale.



Google Partner Premier

Il gigante americano della tecnologia ha conferito a TECH il logo Google Partner Premier. Questo premio, accessibile solo al 3% delle aziende del mondo, conferisce valore all'esperienza efficace, flessibile e adattata che questa università offre agli studenti. Il riconoscimento non solo attesta il massimo rigore, rendimento e investimento nelle infrastrutture digitali di TECH, ma fa anche di questa università una delle compagnie tecnologiche più all'avanguardia del mondo.



L'università meglio valutata dai suoi studenti

Gli studenti hanno posizionato TECH come l'università più valutata al mondo nei principali portali di opinione, evidenziando il suo punteggio più alto di 4,9 su 5, ottenuto da oltre 1.000 recensioni. Questi risultati consolidano TECH come l'istituzione universitaria di riferimento a livello internazionale, riflettendo l'eccellenza e l'impatto positivo del suo modello educativo.



03

Piano di studi

TECH ha progettato un piano di studi innovativo e orientato all'eccellenza, con l'obiettivo di fornire una conoscenza approfondita dell'integrazione e della gestione delle soluzioni Salesforce nell'ambiente aziendale. Inoltre, l'attenzione sarà rivolta alla configurazione e personalizzazione di *Commerce Cloud*, all'analisi avanzata dei dati con *Data Cloud* e al targeting intelligente del pubblico. Verranno anche affrontati temi essenziali come l'automazione dei flussi di lavoro con CRM, l'integrazione dell'Intelligenza Artificiale nella personalizzazione dell'esperienza utente e l'implementazione di strategie omnicanale in tempo reale.



“

*Questo Esperto Universitario ti fornirà
una preparazione di alto livello per
affrontare le sfide del commercio digitale
e della trasformazione aziendale basata
sui dati”*

Modulo 1. API e integrazioni in Salesforce

- 1.1. Integrazione in Salesforce
 - 1.1.1. Integrazioni di output da Salesforce
 - 1.1.2. Integrazioni di input a Salesforce
 - 1.1.3. Integrazioni Salesforce a Salesforce
 - 1.1.4. Librerie di API Salesforce
- 1.2. *External services*
 - 1.2.1. Specifiche standard Open AP
 - 1.2.2. *External credentials*
 - 1.2.3. *Named credentials*
- 1.3. *Connected apps*
 - 1.3.1. *Connected apps*
 - 1.3.2. *Scopes* di integrazione
 - 1.3.3. Autorizzazione delle integrazioni e gestione delle identità
 - 1.3.4. Politiche di sicurezza nelle *connected App*
- 1.4. SOAP API
 - 1.4.1. *Enterprise WSDL*
 - 1.4.2. *Partner WSDL*
 - 1.4.3. *Apex WSDL*
 - 1.4.4. *Metadata WSDL*
- 1.5. Integrazioni sincrone EST
 - 1.5.1. REST API in Salesforce
 - 1.5.2. *Connect REST API* in Salesforce
 - 1.5.3. Gestione dei documenti in Salesforce per API
- 1.6. API per la migrazione dei dati
 - 1.6.1. Bulk API
 - 1.6.2. Configurazione ed esecuzione della migrazione di massa dei dati tramite Bulk API
 - 1.6.3. Elaborazione dei dati in carichi di massa
 - 1.6.4. Bulk API 1.0 vs. Bulk API 2.0





- 1.7. Integrazione basata su eventi
 - 1.7.1. *Platform Event Bus*
 - 1.7.2. *Streaming API in Salesforce*
 - 1.7.3. *Pub/Sub API in Salesforce*
 - 1.7.4. *Change data capture*
 - 1.7.5. *Iscrizione ad eventi da sistemi esterni con CometD Framework*
- 1.8. Integrazione per configurazione e sviluppo
 - 1.8.1. *Tooling API*
 - 1.8.2. *Metadata API*
 - 1.8.3. *Gestione dinamica dell'org basata su tooling API*
- 1.9. Sincronizzazione dei dati tra org
 - 1.9.1. *Modelli di sincronizzazione dei dati tra org*
 - 1.9.2. *Salesforce connect con adattatore cross-org*
 - 1.9.3. *Open Data Protocol (oData)*
 - 1.9.4. *GraphQL con oData*
- 1.10. Modelli di integrazione
 - 1.10.1. *Remote process invocation-request and reply*
 - 1.10.2. *Remote process invocation-fire and forget*
 - 1.10.3. *Batch data synchronization*
 - 1.10.4. *Remote call-in*
 - 1.10.5. *UI update based on data changes*
 - 1.10.6. *Data virtualization*

Modulo 2. Programmazione avanzata in Salesforce

- 2.1. Apex dinamico
 - 2.1.1. *Accesso dinamico alla definizione di oggetti e campi*
 - 2.1.2. *SOQL dinamico*
 - 2.1.3. *DML dinamico*
- 2.2. Platform Cache
 - 2.2.1. *Platform Cache: Utilità*
 - 2.2.2. *Org Cache*
 - 2.2.3. *Session Cache*
 - 2.2.4. *Best practice*

- 2.3. *Platform Event Bus*
 - 2.3.1. *Platform Event Bus: Utilità*
 - 2.3.2. *Pubblicazione di un evento*
 - 2.3.3. *Iscrizione a un evento*
- 2.4. *Principi SOLID*
 - 2.4.1. *Single responsibility*
 - 2.4.2. *Open closed*
 - 2.4.3. *Liskov substitution*
 - 2.4.4. *Interface segregation*
 - 2.4.5. *Dipendenza dagli investimenti*
- 2.5. *Apex enterprise pattern*
 - 2.5.1. *Separation of concerns (SOC)*
 - 2.5.2. *Livello di selezione*
 - 2.5.3. *Livello di dominio*
 - 2.5.4. *Livello di servizio*
- 2.6. *Framework di Trigger*
 - 2.6.1. *Framework di Trigger*
 - 2.6.2. *O'Hara*
 - 2.6.3. *Dan Appleman*
 - 2.6.4. *Hari Krishnan*
 - 2.6.5. *Scot Wells*
- 2.7. *Framework di errori*
 - 2.7.1. *Framework di errori*
 - 2.7.2. *Cattura di un errore*
 - 2.7.3. *Evento della piattaforma per registrare l'errore*
- 2.8. *Framework di automazioni*
 - 2.8.1. *Strumenti di automazione*
 - 2.8.2. *Disegn di framework di automazione*
 - 2.8.3. *Aspetti tecnici*
- 2.9. *Strumenti di sviluppo*
 - 2.9.1. *Code analyzer*
 - 2.9.2. *Apex replay*
 - 2.9.3. *Apex log analyzer*
 - 2.9.4. *Explain plan*

- 2.10. *Troubleshooting limite in Apex*
 - 2.10.1. *CPU time*
 - 2.10.2. *Too many SOQL*
 - 2.10.3. *Heap size*

Modulo 3. Programmazione dell'interfaccia utente in Salesforce

- 3.1. *Visualforce*
 - 3.1.1. *Creazione di pagine VF e tag più comuni*
 - 3.1.2. *Controller standard e controller di lista standard*
 - 3.1.3. *Controller custom*
 - 3.1.4. *Gestione degli errori*
 - 3.1.5. *Best practice*
- 3.2. *Aura component*
 - 3.2.1. *Creazione di componenti Aura e tag*
 - 3.2.2. *Lightning data service*
 - 3.2.3. *Comunicazione con il server Apex*
 - 3.2.4. *Composizione e comunicazione tra i componenti*
 - 3.2.5. *Gestione degli errori*
 - 3.2.6. *Best practice*
- 3.3. *Lightning web components*
 - 3.3.1. *Creazione di LWC e tag più comuni*
 - 3.3.2. *Gestione di eventi e lifecycle hooks*
 - 3.3.3. *Comunicazione con il server Apex*
 - 3.3.4. *Composizione di pagine e comunicazione tra i componenti*
 - 3.3.5. *Shadow DOM*
 - 3.3.6. *Utilizzo delle capacità di telefonia mobile*
 - 3.3.7. *Gestione e debug degli errori*
 - 3.3.8. *Best practice*
- 3.4. *Lightning message service*
 - 3.4.1. *Creazione di message channel e configurazione dello scope*
 - 3.4.2. *Pubblicazione di un messaggio su un message channel*
 - 3.4.3. *Iscrizione ad un message channel*
 - 3.4.5. *Limiti*



- 3.5. Coesistenza di framework UI
 - 3.5.1. Interoperabilità Visualforce - Componente Aura
 - 3.5.2. Interoperabilità Visualforce - LWC
 - 3.5.3. Interoperabilità LWC - Componente Aura
- 3.6. *Lightning design system*
 - 3.6.1. Piattaforme
 - 3.6.2. *Lightning design system*
 - 3.6.3. Best practice
- 3.7. *Testing UI*
 - 3.7.1. Jasmine
 - 3.7.2. Jest
 - 3.7.3. UTAM
 - 3.7.4. Selenium
- 3.8. Qualità del codice
 - 3.8.1. Configurazione
 - 3.8.2. Linter
 - 3.8.3. RetireJS
- 3.9. *Troubleshooting*
 - 3.9.1. Console di sviluppo di Chrome
 - 3.9.2. Identificare i problemi di prestazioni
 - 3.9.3. Identificare i problemi di rete
- 3.10. Mobile SDK
 - 3.10.1. Modalità di sviluppo
 - 3.10.2. Sviluppo di applicazioni ibride
 - 3.10.3. Sviluppo di applicazioni native (Android)

04

Obiettivi didattici

Questo Esperto Universitario fornirà una visione completa delle tecnologie più avanzate nella gestione dei clienti, nel commercio digitale e nell'analisi dei dati. Per questo, questo programma si concentrerà sulla configurazione, personalizzazione e integrazione di *Salesforce Commerce Cloud*, *Data Cloud* e *CRM*, consentendo di sviluppare soluzioni efficienti e adattate alle esigenze di ogni organizzazione. In questo modo, gli studenti saranno in grado di progettare ed eseguire strategie innovative che promuovono la redditività e la crescita aziendale. Inoltre, acquisiranno le competenze necessarie per eccellere nel campo dell'e-commerce, della gestione dei dati e del CRM aziendale.



“

Avrai a disposizione materiale didattico, riassunti interattivi e letture complementari che ti prepareranno a raggiungere il tuo massimo potenziale in Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce”



Obiettivi generali

- ♦ Implementare strategie di e-commerce con Salesforce Commerce Cloud per ottimizzare l'esperienza del cliente
- ♦ Gestire e analizzare i dati in Salesforce Data Cloud per migliorare il processo decisionale commerciale
- ♦ Sviluppare strategie CRM avanzate per fidelizzare i clienti e migliorare le relazioni con il brand
- ♦ Automatizzare i processi di vendita e marketing per aumentare l'efficienza aziendale e la redditività
- ♦ Personalizzare l'esperienza utente con l'integrazione di intelligenza artificiale e analisi dei dati
- ♦ Progettare e ottimizzare i flussi di lavoro in Salesforce per migliorare la conversione e la fidelizzazione dei clienti
- ♦ Implementa strategie omnicanale in Commerce Cloud per offrire un'esperienza di acquisto fluida e connessa
- ♦ Implementare modelli predittivi del comportamento dei consumatori per potenziare le vendite
- ♦ Integrare Salesforce con altre piattaforme e strumenti digitali per migliorare la gestione del business
- ♦ Misurare e ottimizzare le prestazioni di campagne e strategie in tempo reale con Data Cloud





Obiettivi specifici

Modulo 1. API e integrazioni in Salesforce

- ♦ Comprendere le diverse API di Salesforce e il loro utilizzo nelle integrazioni con altri sistemi
- ♦ Implementare strategie di integrazione sicure ed efficienti in Salesforce

Modulo 2. Programmazione avanzata in Salesforce

- ♦ Sviluppare competenze avanzate per l'utilizzo di Apex per risolvere problemi complessi e personalizzati in Salesforce
- ♦ Gestire tecniche di sviluppo avanzate come la gestione delle eccezioni, la programmazione asincrona e l'ottimizzazione delle query

Modulo 3. Programmazione dell'interfaccia utente in Salesforce

- ♦ Progettare e sviluppare interfacce utente personalizzate utilizzando Visualforce
- ♦ Costruire soluzioni adatte per gli utenti finali utilizzando gli strumenti di sviluppo di Salesforce UI



Grazie al 99% di occupabilità di TECH, conquisterai il mercato del lavoro, supportato da una qualità accademica innovativa che ti permetterà di trionfare nel settore digitale”

05

Opportunità professionali

Questa qualifica darà accesso ad una vasta gamma di opportunità di lavoro in settori come retail, banca, tecnologia e servizi, dove la personalizzazione e l'automazione dei processi svolgono un ruolo chiave nella fidelizzazione del cliente e nell'aumento della redditività. In questo modo, gli studenti saranno in grado di lavorare come consulenti specializzati su Salesforce, guidando l'implementazione e l'ottimizzazione delle soluzioni CRM e di e-commerce digitale per aziende di qualsiasi dimensione. Inoltre, potranno accedere a incarichi strategici nelle aree di analisi dei dati, business intelligence e customer experience.



“

Grazie a questa preparazione completa, diventerai un elemento essenziale nell'evoluzione digitale delle aziende, aumentando la tua competitività e l'efficienza operativa"

Profilo dello studente

Lo studente si distinguerà per la sua padronanza nell'implementazione di soluzioni avanzate in Salesforce, ottimizzando la personalizzazione, l'automazione e l'analisi dei dati per massimizzare la redditività aziendale. Grazie ad un approccio pratico e aggiornato, questo specialista sarà preparato per progettare e implementare strategie di *Customer Relationship Management* (CRM) efficienti, migliorare l'esperienza utente attraverso *Commerce Cloud* e utilizzare *Data Cloud* per trasformare grandi volumi di informazioni in insight strategici. Infine, la sua capacità di integrare questi strumenti gli consentirà di prendere decisioni basate sui dati e migliorare la conversione e la fidelizzazione dei clienti.

Grazie ad una formazione flessibile e adattata alle esigenze del mercato, sarai pronto ad affrontare nuove sfide in un ambiente digitale in continua evoluzione.

- ♦ **Pensiero analitico e processo decisionale basato sui dati:** interpretare le informazioni estratte da *Data Cloud* e altri strumenti di analisi in Salesforce, trasformandole in efficaci strategie commerciali
- ♦ **Competenze digitali e adattabilità tecnologica:** padroneggiare piattaforme digitali come *Commerce Cloud* e CRM, insieme alla capacità di adattarsi alle nuove tecnologie e agli ambienti digitali in continua evoluzione
- ♦ **Leadership e gestione dei progetti:** guidare le iniziative di trasformazione digitale, gestire i team e coordinare le strategie di *Customer Relationship Management* (CRM) in aziende di diversi settori
- ♦ **Comunicazione efficace e focalizzazione sul cliente:** sviluppare capacità di comunicazione per presentare rapporti, difendere strategie commerciali e migliorare le relazioni con i clienti attraverso soluzioni personalizzate





Dopo aver completato il programma potrai utilizzare le tue conoscenze e competenze nei seguenti ruoli:

1. **Consulente in Salesforce CRM:** responsabile dell'implementazione e dell'ottimizzazione di Salesforce CRM, incaricato di progettare strategie per migliorare la gestione dei clienti e potenziare le vendite.
2. **Amministratore di Commerce Cloud:** responsabile della piattaforma *Commerce Cloud*, per garantire agli utenti un'esperienza di acquisto efficiente e personalizzata.
3. **Analista di Data Cloud:** responsabile della raccolta, dell'analisi e dell'interpretazione dei dati in *Salesforce Data Cloud*, utilizzando insight per prendere decisioni strategiche aziendali.
4. **Responsabile dell'Esperienza del Cliente (CX Manager):** responsabile del miglioramento della relazione con i clienti attraverso strategie di CRM e fidelizzazione, personalizzando la comunicazione e ottimizzando ogni punto di contatto.
5. **Specialista in Automattizzazione del Marketing:** designer di campagne automatizzate su *Salesforce Marketing Cloud*, utilizzando l'Intelligenza Artificiale e la segmentazione avanzata per aumentare le conversioni.
6. **Responsabile di e-Commerce:** responsabile della strategia digitale delle vendite su piattaforme come *Commerce Cloud*, ottimizzando l'usabilità e massimizzando i ricavi negli ambienti online.
7. **Sviluppatore di Soluzioni Salesforce:** programmatore specializzato in personalizzazione e integrazione di strumenti Salesforce, adattando le sue funzionalità alle esigenze specifiche di ogni azienda.
8. **Leader della Trasformazione Digitale:** responsabile di promuovere la digitalizzazione dei processi aziendali, applicando strumenti *Data Cloud* e CRM per migliorare l'efficienza operativa e il processo decisionale.

06

Metodologia di studio

TECH è la prima università al mondo che combina la metodologia dei **case studies** con il **Relearning**, un sistema di apprendimento 100% online basato sulla ripetizione diretta.

Questa strategia dirompente è stata concepita per offrire ai professionisti l'opportunità di aggiornare le conoscenze e sviluppare competenze in modo intensivo e rigoroso. Un modello di apprendimento che pone lo studente al centro del processo accademico e gli conferisce tutto il protagonismo, adattandosi alle sue esigenze e lasciando da parte le metodologie più convenzionali.



“

*TECH ti prepara ad affrontare nuove sfide in
ambienti incerti e a raggiungere il successo
nella tua carriera"*

Lo studente: la priorità di tutti i programmi di TECH

Nella metodologia di studio di TECH lo studente è il protagonista assoluto.

Gli strumenti pedagogici di ogni programma sono stati selezionati tenendo conto delle esigenze di tempo, disponibilità e rigore accademico che, al giorno d'oggi, non solo gli studenti richiedono ma le posizioni più competitive del mercato.

Con il modello educativo asincrono di TECH, è lo studente che sceglie il tempo da dedicare allo studio, come decide di impostare le sue routine e tutto questo dalla comodità del dispositivo elettronico di sua scelta. Lo studente non deve frequentare lezioni presenziali, che spesso non può frequentare. Le attività di apprendimento saranno svolte quando si ritenga conveniente. È lo studente a decidere quando e da dove studiare.

“

*In TECH NON ci sono lezioni presenziali
(che poi non potrai mai frequentare)”*



I piani di studio più completi a livello internazionale

TECH si caratterizza per offrire i percorsi accademici più completi del panorama universitario. Questa completezza è raggiunta attraverso la creazione di piani di studio che non solo coprono le conoscenze essenziali, ma anche le più recenti innovazioni in ogni area.

Essendo in costante aggiornamento, questi programmi consentono agli studenti di stare al passo con i cambiamenti del mercato e acquisire le competenze più apprezzate dai datori di lavoro. In questo modo, coloro che completano gli studi presso TECH ricevono una preparazione completa che fornisce loro un notevole vantaggio competitivo per avanzare nelle loro carriere.

Inoltre, potranno farlo da qualsiasi dispositivo, pc, tablet o smartphone.

“

Il modello di TECH è asincrono, quindi ti permette di studiare con il tuo pc, tablet o smartphone dove, quando e per quanto tempo vuoi”

Case studies o Metodo Casistico

Il Metodo Casistico è stato il sistema di apprendimento più usato nelle migliori facoltà del mondo. Sviluppato nel 1912 per consentire agli studenti di Giurisprudenza non solo di imparare le leggi sulla base di contenuti teorici, ma anche di esaminare situazioni complesse reali. In questo modo, potevano prendere decisioni e formulare giudizi di valore fondati su come risolverle. Nel 1924 fu stabilito come metodo di insegnamento standard ad Harvard.

Con questo modello di insegnamento, è lo studente stesso che costruisce la sua competenza professionale attraverso strategie come il *Learning by doing* o il *Design Thinking*, utilizzate da altre istituzioni rinomate come Yale o Stanford.

Questo metodo, orientato all'azione, sarà applicato lungo tutto il percorso accademico che lo studente intraprende insieme a TECH. In questo modo, affronterà molteplici situazioni reali e dovrà integrare le conoscenze, ricercare, argomentare e difendere le sue idee e decisioni. Tutto ciò con la premessa di rispondere al dubbio di come agirebbe nel posizionarsi di fronte a specifici eventi di complessità nel suo lavoro quotidiano.



Metodo Relearning

In TECH i *case studies* vengono potenziati con il miglior metodo di insegnamento 100% online: il *Relearning*.

Questo metodo rompe con le tecniche di insegnamento tradizionali per posizionare lo studente al centro dell'equazione, fornendo il miglior contenuto in diversi formati. In questo modo, riesce a ripassare e ripete i concetti chiave di ogni materia e impara ad applicarli in un ambiente reale.

In questa stessa linea, e secondo molteplici ricerche scientifiche, la ripetizione è il modo migliore per imparare. Ecco perché TECH offre da 8 a 16 ripetizioni di ogni concetto chiave in una stessa lezione, presentata in modo diverso, con l'obiettivo di garantire che la conoscenza sia completamente consolidata durante il processo di studio.

Il Relearning ti consentirà di apprendere con meno sforzo e più rendimento, coinvolgendoti maggiormente nella specializzazione, sviluppando uno spirito critico, difendendo gli argomenti e contrastando opinioni: un'equazione diretta al successo.



Un Campus Virtuale 100% online con le migliori risorse didattiche

Per applicare efficacemente la sua metodologia, TECH si concentra sul fornire agli studenti materiali didattici in diversi formati: testi, video interattivi, illustrazioni, mappe della conoscenza, ecc. Tutto ciò progettato da insegnanti qualificati che concentrano il lavoro sulla combinazione di casi reali con la risoluzione di situazioni complesse attraverso la simulazione, lo studio dei contesti applicati a ogni carriera e l'apprendimento basato sulla ripetizione, attraverso audio, presentazioni, animazioni, immagini, ecc.

Le ultime prove scientifiche nel campo delle Neuroscienze indicano l'importanza di considerare il luogo e il contesto in cui si accede ai contenuti prima di iniziare un nuovo apprendimento. Poter regolare queste variabili in modo personalizzato favorisce che le persone possano ricordare e memorizzare nell'ippocampo le conoscenze per conservarle a lungo termine. Si tratta di un modello denominato *Neurocognitive context-dependent e-learning*, che viene applicato in modo consapevole in questa qualifica universitaria.

Inoltre, anche per favorire al massimo il contatto tra mentore e studente, viene fornita una vasta gamma di possibilità di comunicazione, sia in tempo reale che differita (messaggistica interna, forum di discussione, servizio di assistenza telefonica, e-mail di contatto con segreteria tecnica, chat e videoconferenza).

Inoltre, questo completo Campus Virtuale permetterà agli studenti di TECH di organizzare i loro orari di studio in base alla loro disponibilità personale o agli impegni lavorativi. In questo modo avranno un controllo globale dei contenuti accademici e dei loro strumenti didattici, il che attiva un rapido aggiornamento professionale.



La modalità di studio online di questo programma ti permetterà di organizzare il tuo tempo e il tuo ritmo di apprendimento, adattandolo ai tuoi orari"

L'efficacia del metodo è giustificata da quattro risultati chiave:

1. Gli studenti che seguono questo metodo non solo raggiungono l'assimilazione dei concetti, ma sviluppano anche la loro capacità mentale, attraverso esercizi che valutano situazioni reali e l'applicazione delle conoscenze.
2. L'apprendimento è solidamente fondato su competenze pratiche che permettono allo studente di integrarsi meglio nel mondo reale.
3. L'assimilazione di idee e concetti è resa più facile ed efficace, grazie all'uso di situazioni nate dalla realtà.
4. La sensazione di efficienza dello sforzo investito diventa uno stimolo molto importante per gli studenti, che si traduce in un maggiore interesse per l'apprendimento e in un aumento del tempo dedicato al corso.

La metodologia universitaria più apprezzata dagli studenti

I risultati di questo innovativo modello accademico sono riscontrabili nei livelli di soddisfazione globale degli studenti di TECH.

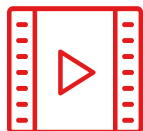
La valutazione degli studenti sulla qualità dell'insegnamento, la qualità dei materiali, la struttura del corso e i suoi obiettivi è eccellente. A questo proposito, l'istituzione è diventata la migliore università valutata dai suoi studenti secondo l'indice global score, ottenendo un 4,9 su 5

Accedi ai contenuti di studio da qualsiasi dispositivo con connessione a Internet (computer, tablet, smartphone) grazie al fatto che TECH è aggiornato sull'avanguardia tecnologica e pedagogica.

Potrai imparare dai vantaggi dell'accesso a ambienti di apprendimento simulati e dall'approccio di apprendimento per osservazione, ovvero Learning from an expert.



In questo modo, il miglior materiale didattico sarà disponibile, preparato con attenzione:



Materiale di studio

Tutti i contenuti didattici sono creati dagli specialisti che impartiranno il corso, appositamente per questo, in modo che lo sviluppo didattico sia realmente specifico e concreto.

Questi contenuti sono poi applicati al formato audiovisivo che supporterà la nostra modalità di lavoro online, impiegando le ultime tecnologie che ci permettono di offrirti una grande qualità per ogni elemento che metteremo al tuo servizio.



Capacità e competenze pratiche

I partecipanti svolgeranno attività per sviluppare competenze e abilità specifiche in ogni area tematica. Pratiche e dinamiche per acquisire e sviluppare le competenze e le abilità che uno specialista deve possedere nel mondo globalizzato in cui viviamo.



Riepiloghi interattivi

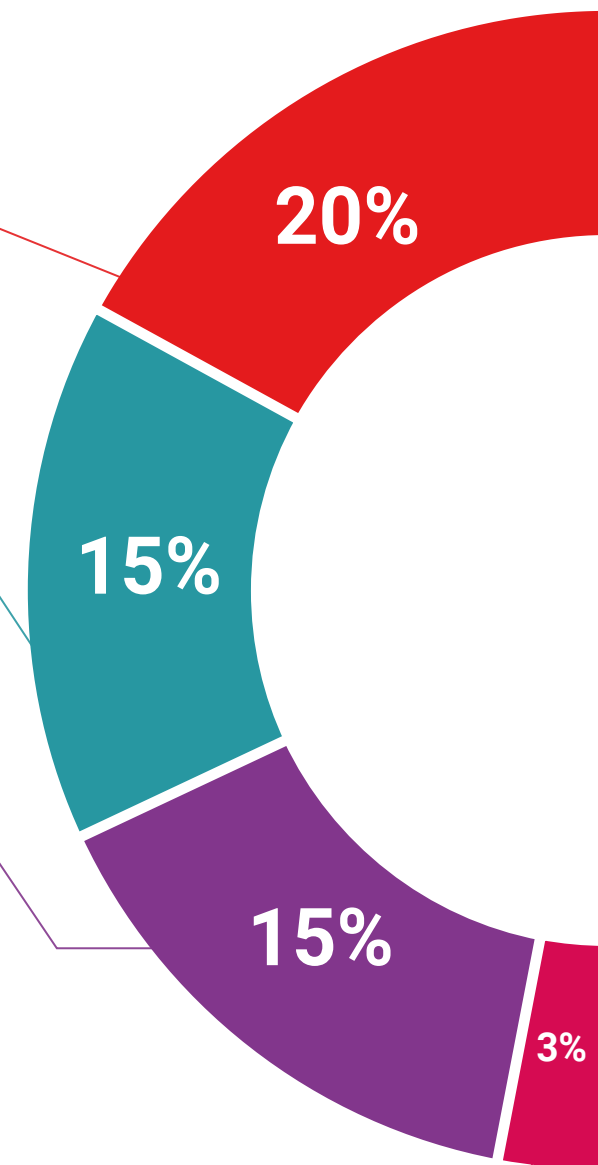
Presentiamo i contenuti in modo accattivante e dinamico tramite strumenti multimediali che includono audio, video, immagini, diagrammi e mappe concettuali per consolidare la conoscenza.

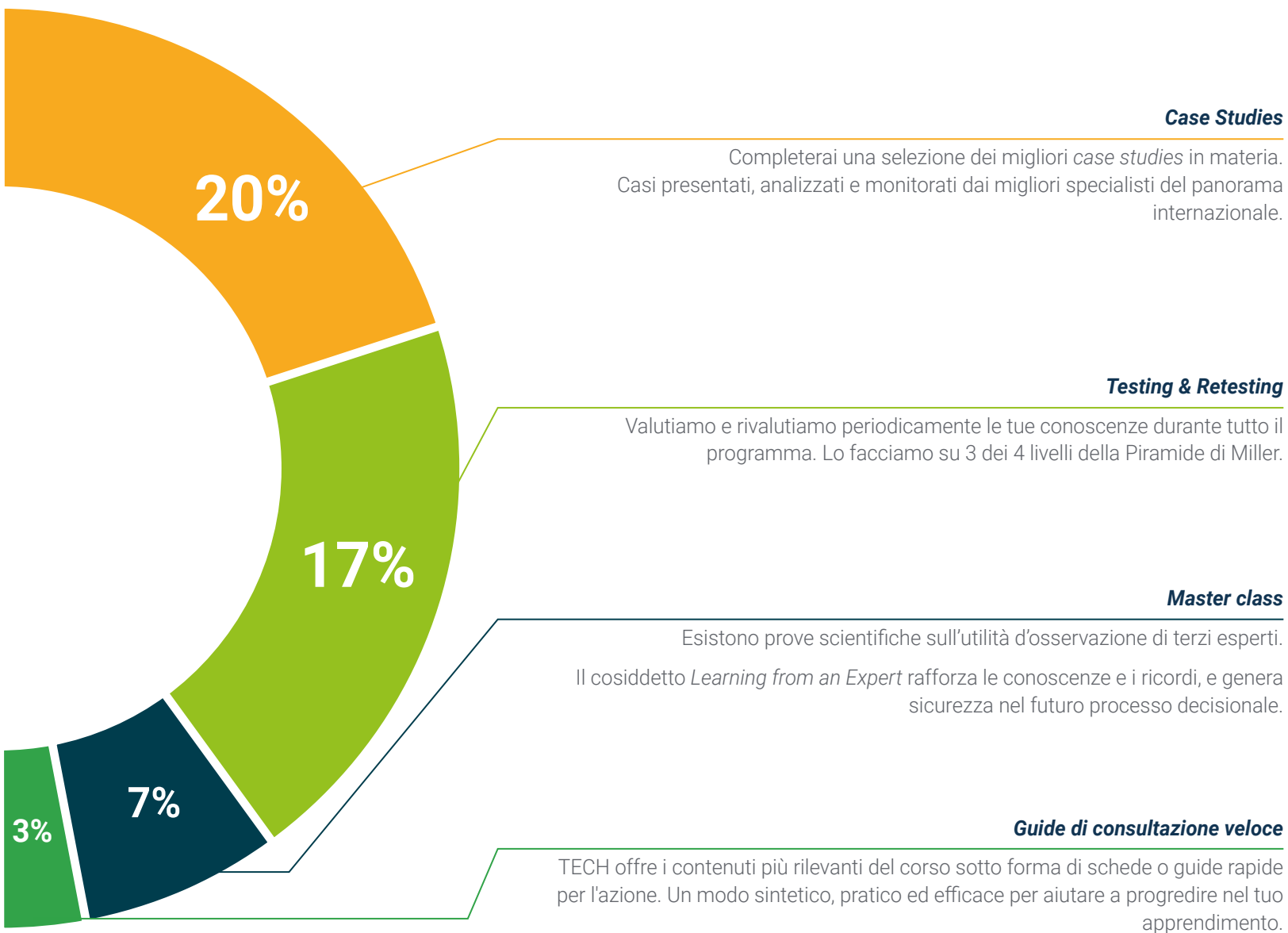
Questo esclusivo sistema di preparazione per la presentazione di contenuti multimediali è stato premiato da Microsoft come "Caso di successo in Europa".



Letture complementari

Articoli recenti, documenti di consenso, guide internazionali... Nella biblioteca virtuale di TECH potrai accedere a tutto il materiale necessario per completare la tua specializzazione.





07

Personale docente

Questa qualifica possiede un personale docente altamente qualificato, composto da esperti in trasformazione digitale, analisi dei dati e gestione dei clienti tramite Salesforce. Ognuno di loro ha una vasta esperienza nel settore e ha lavorato su progetti strategici per grandi aziende, fornendo una visione aggiornata e pratica sulle migliori soluzioni tecnologiche. In questo senso, il team si distingue non solo per la sua conoscenza teorica, ma anche per la sua esperienza applicata in *Commerce Cloud*, *Data Cloud* e *CRM*, che consente di offrire un approccio realistico e orientato alla risoluzione dei problemi aziendali.



“

Il personale docente di TECH combina simulazioni pratiche, casi di studio e analisi delle tendenze, fornendo una comprensione profonda ed efficace degli strumenti più avanzati di Salesforce"

Direzione



Dott.ssa Carrillo Pineda, Carmen

- ♦ CDP Data Specialist presso Boehringer Ingelheim
- ♦ Laurea in Giornalismo e Comunicazione presso l'Università di Istmo
- ♦ Laurea in Filosofia e Teologia presso l'Università Pontificia de la Santa Cruz
- ♦ MBA in Amministrazione e Direzione Aziendale presso IMF Business School
- ♦ Esperta in Salesforce
- ♦ Specialista in Outbound Marketing presso la Escuela de Empresa (Madrid)
- ♦ Esperta in Business Intelligence (Power BI e Tableau) presso il Centro di Studi Finanziari

Personale docente

Dott.ssa Fernández Jiménez, Elena

- ♦ *Fullstack Developer*
- ♦ Laurea in Ingegneria dei Software presso l'Università Complutense di Madrid
- ♦ Esperta in Progetti Commerciali B2C con SFCC
- ♦ Specialista in Sviluppo Front-end e Back-end

Dott. Ruiz Bellido, Jorge

- ♦ *CDP Data Specialist* presso Boehringer Ingelheim
- ♦ *CDP/DMP Consultant* presso Jakala Iberia
- ♦ *CDP & RTIM Cloud Consultant* presso Omega CRM
- ♦ Master in *Big Data e Business Analytics* presso la EAE Business School
- ♦ Laurea in Economia presso l'Università Complutense
- ♦ Esperto in Tecnologie CDP

Dott. Sánchez García, Javier

- ♦ Laurea in Ingegneria Informatica presso l'Università Rey Juan Carlos di Madrid
- ♦ Specialista in *User Acceptance Testing* presso Accenture
- ♦ Specialista in Programmi di Fidelizzazione e Marketing Digitale presso LeadClick-WAM
- ♦ Esperto in Marketing Digitale

08 Titolo

L'Esperto Universitario in Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce garantisce, oltre alla preparazione più rigorosa e aggiornata, il conseguimento di una qualifica di Esperto Universitario rilasciata da TECH Global University.



“

Porta a termine questo programma e ricevi la tua qualifica universitaria senza spostamenti o fastidiose formalità”

Questo programma ti consentirà di ottenere il titolo di studio privato di **Esperto Universitario in Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce** rilasciato da **TECH Global University**, la più grande università digitale del mondo.

TECH Global University, è un'Università Ufficiale Europea riconosciuta pubblicamente dal Governo di Andorra ([bollettino ufficiale](#)). Andorra fa parte dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (EHEA) dal 2003. L'EHEA è un'iniziativa promossa dall'Unione Europea che mira a organizzare il quadro formativo internazionale e ad armonizzare i sistemi di istruzione superiore dei Paesi membri di questo spazio. Il progetto promuove valori comuni, l'implementazione di strumenti congiunti e il rafforzamento dei meccanismi di garanzia della qualità per migliorare la collaborazione e la mobilità tra studenti, ricercatori e accademici.

Questo titolo privato di **TECH Global University**, è un programma europeo di formazione continua e aggiornamento professionale che garantisce l'acquisizione di competenze nella propria area di conoscenza, conferendo allo studente che supera il programma un elevato valore curriculare.

Titolo: **Esperto Universitario in Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce**

Modalità: **online**

Durata: **3 mesi**

Accreditamento: **18 ECTS**





Esperto Universitario
Commerce Cloud, Data Cloud
& CRM in Salesforce

- » Modalità: online
- » Durata: 3 mesi
- » Titolo: TECH Global University
- » Accreditamento: 18 ECTS
- » Orario: a tua scelta
- » Esami: online

Esperto Universitario

Commerce Cloud, Data Cloud
& CRM in Salesforce