

Certificat Avancé

Commerce Cloud, Data Cloud
et CRM dans Salesforce



Certificat Avancé

Commerce Cloud, Data Cloud et CRM dans Salesforce

- » Modalité : en ligne
- » Durée : 3 mois
- » Diplôme : TECH Global University
- » Accréditation : 18 ECTS
- » Horaire : à votre rythme
- » Examens : en ligne

Accès au site web : www.techtitute.com/fr/ecole-de-commerce/diplome-universite/commerce-cloud-data-cloud-crm-salesforce

Sommaire

01

Présentation du programme

page 4

02

Pourquoi étudier à TECH?

page 8

03

Programme d'études

page 12

04

Objectifs pédagogiques

page 18

05

Opportunités de carrière

page 22

06

Méthodologie d'étude

page 26

07

Corps Enseignant

page 36

08

Diplôme

page 40

01

Présentation du programme

Salesforce s'est imposée comme l'une des plateformes les plus avancées en matière de gestion du *Customer Relationship Management* (CRM), intégrant des outils tels que *Commerce Cloud* et *Data Cloud* pour transformer l'expérience de l'utilisateur et favoriser la prise de décision fondée sur les données. Selon un rapport de Gartner, Salesforce est en tête du Magic Quadrant CRM pour la onzième année consécutive, se distinguant par sa capacité d'innovation et son adaptabilité aux tendances du marché. Partant de ce constat, TECH a mis au point ce cours de troisième cycle qui offre une vue d'ensemble de ces solutions avancées. Sur la base d'une méthodologie 100 % en ligne, les spécialistes aborderont des aspects clés tels que la gestion des clients dans des environnements omnicanaux, la personnalisation des expériences d'achat et l'analyse des données.





“

Vous saurez comment optimiser les stratégies commerciales et gérer les données dans le nuage à l'aide des technologies les plus avancées. Le tout avec une méthodologie en ligne, flexible et accessible. Inscrivez-vous dès maintenant et spécialisez-vous dans la plateforme leader du marché !”

La transformation numérique a redéfini la manière dont les entreprises interagissent avec leurs clients, optimisent leurs stratégies commerciales et gèrent les données en temps réel. Dans ce contexte, Salesforce s'est imposé comme une plateforme clé pour améliorer la personnalisation, l'automatisation et l'efficacité des processus commerciaux. Cela permet d'améliorer l'expérience utilisateur, d'intégrer des informations provenant de différents canaux et de développer des stratégies basées sur les données afin d'accroître la rentabilité et la fidélité des clients.

Face à ce panorama d'innovation, TECH a développé ce Certificat Avancé en Commerce Cloud, Data Cloud et CRM dans Salesforce, un programme avancé qui abordera les outils les plus importants de cette plateforme. Grâce à une approche pratique et actualisée, les professionnels approfondiront la gestion du commerce numérique, l'analyse des données dans le nuage et l'automatisation des processus d'entreprise. Ils mettront également l'accent sur l'optimisation du *Customer Journey*, l'intégration de l'Intelligence Artificielle dans les stratégies de vente et la segmentation prédictive basée sur le *Big Data*.

Avec cette spécialisation, les diplômés pourront accéder à des offres d'emploi très demandées dans des secteurs tels que le commerce électronique, le marketing numérique et la gestion de la relation client. Grâce à cela, ils se démarqueront sur un marché en constante évolution, en acquérant un profil compétitif pour des rôles stratégiques tels que consultant CRM, analyste de données commerciales ou spécialiste de l'automatisation des ventes. En outre, les connaissances acquises faciliteront la prise de décisions fondées sur les données, optimisant ainsi la conversion et la croissance de l'entreprise.

TECH a conçu ce programme avec une méthodologie 100 % en ligne, offrant une flexibilité absolue pour rendre l'apprentissage compatible avec d'autres responsabilités. Grâce au système innovant *Relearning*, les contenus seront présentés de manière progressive et répétitive, favorisant l'assimilation efficace des concepts clés. Enfin, l'accès au matériel à tout moment et à partir de n'importe quel appareil permettra une expérience dynamique et accessible, idéale pour ceux qui veulent rester à jour sans restrictions géographiques ou temporelles.

Ce **Certificat Avancé en Commerce Cloud, Data Cloud et CRM dans Salesforce** contient le programme éducatif le plus complet et le plus actualisé du marché. Ses caractéristiques sont les suivantes :

- ♦ Le développement d'études de cas présentées par des experts en Salesforce
- ♦ Les contenus graphiques, schématiques et éminemment pratiques de l'ouvrage fournissent des informations scientifiques et pratiques sur les disciplines essentielles à la pratique professionnelle
- ♦ Les exercices pratiques où effectuer le processus d'auto-évaluation pour améliorer l'apprentissage
- ♦ L'accent est mis sur les méthodologies innovantes en Commerce Cloud, Data Cloud et CRM dans Salesforce
- ♦ Cours théoriques, questions à l'expert, forums de discussion sur des sujets controversés et travail de réflexion individuel
- ♦ La possibilité d'accéder aux contenus depuis n'importe quel appareil fixe ou portable doté d'une connexion internet



Avec TECH et son Certificat Avancé, vous transformerez les données en opportunités et mènerez la transformation numérique. Qu'attendez-vous pour vous inscrire au programme qui donnera un coup de fouet à votre carrière ?”

“

Vous vous spécialiserez auprès des meilleurs et ferez progresser efficacement votre carrière. Grâce à ce programme, vous saurez comment gérer les clients, optimiser les stratégies numériques et stimuler le commerce électronique”

Son corps enseignant comprend des professionnels du domaine de Salesforce, qui apportent à ce programme l'expérience de leur travail, ainsi que des spécialistes reconnus issus d'entreprises de premier plan et d'universités prestigieuses.

Son contenu multimédia, développé avec les dernières technologies éducatives, permettra au professionnel un apprentissage situé et contextuel, c'est-à-dire un environnement simulé qui fournira un étude immersif programmé pour s'entraîner dans des situations réelles.

La conception de ce programme est axée sur l'Apprentissage par les Problèmes, grâce auquel l'étudiant doit essayer de résoudre les différentes situations de la pratique professionnelle qui se présentent tout au long du programme académique. Pour ce faire, le professionnel aura l'aide d'un système vidéo interactif innovant créé par des experts reconnus.

Avec une méthodologie 100% en ligne et basée sur le Relearning, TECH vous offrira un programme innovant avec un contenu mis à jour. Inscrivez-vous dès maintenant et devenez un expert sur la plateforme la plus importante du secteur !

Grâce à un programme d'études de haut niveau, vous découvrirez les stratégies clés et les outils avancés qui vous permettront d'entrer de plain-pied dans la nouvelle ère du commerce numérique. Faites partie de la plus grande université numérique au monde selon Forbes !



02

Pourquoi étudier à TECH?

TECH est la plus grande Université numérique du monde. Avec un catalogue impressionnant de plus de 14 000 programmes universitaires, disponibles en 11 langues, elle se positionne comme un leader en matière d'employabilité, avec un taux de placement de 99 %. En outre, elle dispose d'un vaste corps professoral composé de plus de 6 000 professeurs de renommée internationale.





“

Étudiez dans la plus grande université numérique du monde et assurez votre réussite professionnelle. L'avenir commence à TECH”

La meilleure université en ligne du monde, selon FORBES

Le prestigieux magazine Forbes, spécialisé dans les affaires et la finance, a désigné TECH comme "la meilleure université en ligne du monde". C'est ce qu'ils ont récemment déclaré dans un article de leur édition numérique dans lequel ils se font l'écho de la réussite de cette institution, "grâce à l'offre académique qu'elle propose, à la sélection de son corps enseignant et à une méthode d'apprentissage innovante visant à former les professionnels du futur".

Forbes

Meilleure université en ligne du monde

Plan

d'études le plus complet

Les programmes d'études les plus complets sur la scène universitaire

TECH offre les programmes d'études les plus complets sur la scène universitaire, avec des programmes qui couvrent les concepts fondamentaux et, en même temps, les principales avancées scientifiques dans leurs domaines scientifiques spécifiques. En outre, ces programmes sont continuellement mis à jour afin de garantir que les étudiants sont à la pointe du monde universitaire et qu'ils possèdent les compétences professionnelles les plus recherchées. De cette manière, les diplômés de l'université offrent à ses diplômés un avantage significatif pour propulser leur carrière vers le succès.

Le meilleur personnel enseignant top international

Le corps enseignant de TECH se compose de plus de 6 000 professeurs jouissant du plus grand prestige international. Des professeurs, des chercheurs et des hauts responsables de multinationales, parmi lesquels figurent Isaiah Covington, entraîneur des Boston Celtics, Magda Romanska, chercheuse principale au Harvard MetaLAB, Ignacio Wistumba, président du département de pathologie moléculaire translationnelle au MD Anderson Cancer Center, et D.W. Pine, directeur de la création du magazine TIME, entre autres.

Personnel enseignant
TOP
International

Une méthode d'apprentissage unique

TECH est la première université à utiliser *Relearning* dans tous ses formations. Il s'agit de la meilleure méthodologie d'apprentissage en ligne, accréditée par des certifications internationales de qualité de l'enseignement, fournies par des agences éducatives prestigieuses. En outre, ce modèle académique perturbateur est complété par la "Méthode des Cas", configurant ainsi une stratégie d'enseignement en ligne unique. Des ressources pédagogiques innovantes sont également mises en œuvre, notamment des vidéos détaillées, des infographies et des résumés interactifs.



La méthodologie la plus efficace

La plus grande université numérique du monde

TECH est la plus grande université numérique du monde. Nous sommes la plus grande institution éducative, avec le meilleur et le plus vaste catalogue éducatif numérique, cent pour cent en ligne et couvrant la grande majorité des domaines de la connaissance. Nous proposons le plus grand nombre de diplômes propres, de diplômes officiels de troisième cycle et de premier cycle au monde. Au total, plus de 14 000 diplômes universitaires, dans onze langues différentes, font de nous la plus grande institution éducative au monde.

N°1
Mondial

La plus grande université en ligne du monde

L'université en ligne officielle de la NBA

TECH est l'université en ligne officielle de la NBA. Grâce à un accord avec la grande ligue de basket-ball, elle offre à ses étudiants des programmes universitaires exclusifs ainsi qu'un large éventail de ressources pédagogiques axées sur les activités de la ligue et d'autres domaines de l'industrie du sport. Chaque programme est conçu de manière unique et comprend des conférenciers exceptionnels: des professionnels ayant un passé sportif distingué qui apporteront leur expertise sur les sujets les plus pertinents.

Leaders en matière d'employabilité

TECH a réussi à devenir l'université leader en matière d'employabilité. 99% de ses étudiants obtiennent un emploi dans le domaine qu'ils ont étudié dans l'année qui suit la fin de l'un des programmes de l'université. Un nombre similaire parvient à améliorer immédiatement sa carrière. Tout cela grâce à une méthodologie d'étude qui fonde son efficacité sur l'acquisition de compétences pratiques, absolument nécessaires au développement professionnel.



Google Partner Premier

Le géant américain de la technologie a décerné à TECH le badge Google Partner Premier. Ce prix, qui n'est décerné qu'à 3% des entreprises dans le monde, souligne l'expérience efficace, flexible et adaptée que cette université offre aux étudiants. Cette reconnaissance atteste non seulement de la rigueur, de la performance et de l'investissement maximaux dans les infrastructures numériques de TECH, mais positionne également TECH comme l'une des principales entreprises technologiques au monde.



L'université la mieux évaluée par ses étudiants

Les étudiants ont positionné TECH comme l'université la mieux évaluée du monde dans les principaux portails d'opinion, soulignant sa note la plus élevée de 4,9 sur 5, obtenue à partir de plus de 1 000 évaluations. Ces résultats consolident TECH en tant qu'institution universitaire de référence internationale, reflétant l'excellence et l'impact positif de son modèle éducatif.



03

Programme d'études

TECH a conçu un programme innovant et orienté vers l'excellence, dans le but de fournir des connaissances approfondies sur l'intégration et la gestion des solutions Salesforce dans l'environnement professionnel. Ainsi, tout au long du programme, des sujets essentiels tels que la configuration et la personnalisation de *Commerce Cloud*, l'analyse avancée des données avec *Data Cloud* et la segmentation intelligente de l'audience seront abordés. L'accent sera également mis sur l'automatisation des flux de travail CRM, l'intégration de l'Intelligence Artificielle dans la personnalisation de l'expérience utilisateur et la mise en œuvre de stratégies omnicanales en temps réel.



“

Ce Certificat Avancé vous permettra d'être parfaitement préparé à relever les défis du commerce numérique et de la transformation des entreprises en fonction des données”

Module 1. API et intégrations dans Salesforce

- 1.1. Intégration dans Salesforce
 - 1.1.1. Intégrations sortantes de Salesforce
 - 1.1.2. Intégrations entrantes vers Salesforce
 - 1.1.3. Intégrations de Salesforce à Salesforce
 - 1.1.4. Bibliothèques API Salesforce
- 1.2. *External services*
 - 1.2.1. Spécification de la norme 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* d'intégration
 - 1.3.3. Autorisation d'intégration et gestion de l'identité
 - 1.3.4. Politiques de sécurité dans les *connected apps*
- 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. Intégrations synchrones REST
 - 1.5.1. REST API dans Salesforce
 - 1.5.2. *Connect* REST API dans Salesforce
 - 1.5.3. Gestion des documents dans Salesforce via l'API
- 1.6. API pour la migration des données
 - 1.6.1. Bulk API
 - 1.6.2. Configuration et exécution de la migration massive de données par Bulk API
 - 1.6.3. Traitement des données en masse
 - 1.6.4. Bulk API 1.0 vs. Bulk API 2.0



- 1.7. Intégration événementielle
 - 1.7.1. *Platform Event Bus*
 - 1.7.2. *Streaming API dans Salesforce*
 - 1.7.3. *Pub/Sub API dans Salesforce*
 - 1.7.4. *Change data capture*
 - 1.7.5. Abonnement à des événements provenant de systèmes externes avec CometD Framework
- 1.8. Intégration pour la configuration et le développement
 - 1.8.1. *Tooling API*
 - 1.8.2. *Metadata API*
 - 1.8.3. *Gestion dynamique de l'org basée sur le tooling APIs*
- 1.9. Synchronisation des données entre les orgs
 - 1.9.1. *Modèles de synchronisation des données entre les orgs*
 - 1.9.2. *Salesforce connect avec adaptateur cross-org*
 - 1.9.3. *Open Data Protocol (oData)*
 - 1.9.4. *GraphQL con oData*
- 1.10. Modèles d'intégration
 - 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*

Module 2. Programmation avancée dans Salesforce

- 2.1. Apex dynamique
 - 2.1.1. *Accès dynamique aux objets et définition des champs*
 - 2.1.2. *SOQL dynamique*
 - 2.1.3. *DML dynamique*
- 2.2. Platform Cache
 - 2.2.1. *Platform Cache. Utilité*
 - 2.2.2. *Org Cache*
 - 2.2.3. *Session Cache*
 - 2.2.4. *Meilleures pratiques*

- 2.3. *Platform Event Bus*
 - 2.3.1. *Platform Event Bus. Utilité*
 - 2.3.2. *Publication d'un événement*
 - 2.3.3. *Abonnement à un événement*
- 2.4. *Les principes du SOLID*
 - 2.4.1. *Single responsibility*
 - 2.4.2. *Open closed*
 - 2.4.3. *Liskov substitution*
 - 2.4.4. *Interface segregation*
 - 2.4.5. *Dependency inversion*
- 2.5. *Apex enterprise pattern*
 - 2.5.1 *Separation of concerns (SOC)*
 - 2.5.2 *Couche de sélection*
 - 2.5.3 *Couche de domaine*
 - 2.5.4 *Couche Service*
- 2.6. *Framework de Trigger*
 - 2.6.1. *Framework de Trigger*
 - 2.6.2. *O'Hara*
 - 2.6.3. *Dan Appleman*
 - 2.6.4. *Hari Krishnan*
 - 2.6.5. *Scot Wells*
- 2.7. *Framework d'erreurs*
 - 2.7.1. *Framework d'erreurs*
 - 2.7.2. *Capture d'erreur*
 - 2.7.3. *Événement de la plateforme pour l'enregistrement des erreurs*
- 2.8. *Framework d'automatisation*
 - 2.8.1. *Outils d'automatisation*
 - 2.8.2. *Conception de frameworks d'automatisation*
 - 2.8.3. *Aspects techniques*
- 2.9. *Outils de développement*
 - 2.9.1. *Code analyzer*
 - 2.9.2. *Apex replay*
 - 2.9.3. *Apex log analyzer*
 - 2.9.4. *Explain plan*

- 2.10. *Troubleshooting des limites dans Apex*
 - 2.10.1. *CPU time*
 - 2.10.2. *Too many SOQL*
 - 2.10.3. *Heap size*

Module 3. Programmation de l'interface utilisateur de Salesforce

- 3.1. *Visualforce*
 - 3.1.1. *Création d'une page VF et tags les plus courantes*
 - 3.1.2. *Contrôleur standard et contrôleur de liste standard*
 - 3.1.3. *Contrôleur custom*
 - 3.1.4. *Traitement des erreurs*
 - 3.1.5. *Meilleures pratiques*
- 3.2. *Aura component*
 - 3.2.1. *Création de composants Aura et tags*
 - 3.2.2. *Lightning data service*
 - 3.2.3. *Communication avec le serveur Apex*
 - 3.2.4. *Composition et communication entre les composants*
 - 3.2.5. *Traitement des erreurs*
 - 3.2.6. *Meilleures pratiques*
- 3.3. *Lightning web components*
 - 3.3.1. *Création de LWC et tags les plus courants*
 - 3.3.2. *Gestion des événements et lifecycle hooks*
 - 3.3.3. *Communication avec le serveur Apex*
 - 3.3.4. *Composition des pages et communication entre les composants*
 - 3.3.5. *Shadow DOM*
 - 3.3.6. *Utilisation des capacités des téléphones portables*
 - 3.3.7. *Gestion et débogage des erreurs*
 - 3.3.8. *Meilleures pratiques*
- 3.4. *Lightning message service*
 - 3.4.1. *Création de message channel et configuration du scope*
 - 3.4.2. *Publication d'un message dans un message channel*
 - 3.4.3. *S'abonner à un message channel*
 - 3.4.5. *Limitations*



- 3.5. Coexistence frameworks UI
 - 3.5.1. Interopérabilité Visualforce - composants Aura
 - 3.5.2. Interopérabilité Visualforce - LWC
 - 3.5.3. Interopérabilité LWC - composant Aura
- 3.6. *Lightning design system*
 - 3.6.1. Plateformes
 - 3.6.2. *Lightning design system*
 - 3.6.3. Meilleures pratiques
- 3.7. *Testing UI*
 - 3.7.1. Jasmine
 - 3.7.2. Jest
 - 3.7.3. UTAM
 - 3.7.4. Selenium
- 3.8. Qualité du code
 - 3.8.1. Paramètres
 - 3.8.2. Linter
 - 3.8.3. RetireJS
- 3.9. *Troubleshooting*
 - 3.9.1. Console des développeurs Chrome
 - 3.9.2. Identifier les problèmes de performance
 - 3.9.3. Identifier les problèmes de réseau
- 3.10. Mobile SDK
 - 3.10.1. Modes de développement
 - 3.10.2. Développement d'applications hybrides
 - 3.10.3. Développement d'applications natives (Android)

04

Objectifs pédagogiques

Ce Certificat Avancé fournira un aperçu complet des technologies les plus avancées en matière de gestion de la clientèle, de commerce numérique et d'analyse des données. Pour ce faire, ce programme se concentrera sur la configuration, la personnalisation et l'intégration de *Salesforce Commerce Cloud*, *Data Cloud* et *CRM*, leur permettant de développer des solutions efficaces et adaptées aux besoins de chaque organisation. Les diplômés seront en mesure de concevoir et d'exécuter des stratégies innovantes qui stimulent la rentabilité et la croissance de l'entreprise. En outre, ils acquerront les compétences nécessaires pour exceller dans le domaine du commerce numérique, de la gestion des données et du CRM d'entreprise.



“

Vous recevrez du matériel d'étude, des résumés interactifs et des lectures complémentaires qui vous prépareront à atteindre votre plein potentiel dans les domaines Commerce Cloud, Data Cloud & CRM in Salesforce”



Objectifs généraux

- ♦ Mettre en œuvre des stratégies de commerce numérique avec Salesforce Commerce Cloud pour optimiser l'expérience client
- ♦ Gérer et analyser les données dans Salesforce Data Cloud pour améliorer les décisions commerciales
- ♦ Développer des stratégies CRM avancées pour fidéliser les clients et améliorer les relations avec la marque
- ♦ Automatiser les processus de vente et de marketing pour accroître l'efficacité et la rentabilité de l'entreprise
- ♦ Personnaliser l'expérience utilisateur grâce à l'intégration de l'intelligence artificielle et de l'analyse des données
- ♦ Concevoir et optimiser les flux de travail Salesforce pour améliorer la conversion et la fidélisation des clients
- ♦ Appliquer des stratégies omnicanales dans Commerce Cloud pour offrir une expérience d'achat transparente et connectée
- ♦ Mettre en œuvre des modèles prédictifs du comportement des clients pour stimuler les ventes
- ♦ Intégrer Salesforce à d'autres plateformes et outils numériques pour améliorer la gestion de l'entreprise
- ♦ Mesurer et optimiser les performances des campagnes et des stratégies en temps réel avec Data Cloud





Objectifs spécifiques

Module 1. API et intégrations dans Salesforce

- Comprendre les différentes API de Salesforce et leur utilisation dans les intégrations avec d'autres systèmes
- Appliquer des stratégies d'intégration sécurisées et efficaces dans Salesforce

Module 2. Programmation avancée dans Salesforce

- Développer des compétences avancées dans l'utilisation d'Apex pour résoudre des problèmes complexes et personnalisés dans Salesforce
- Maîtriser des techniques de développement avancées telles que la gestion des exceptions, la programmation asynchrone et l'optimisation des requêtes

Module 3. Programmation de l'interface utilisateur de Salesforce

- Concevoir et développer des interfaces utilisateur personnalisées à l'aide de Visualforce
- Créer des solutions adaptatives pour l'utilisateur final à l'aide des outils de développement de l'Interface Utilisateur de Salesforce



Grâce aux 99 % d'employabilité de TECH, vous conquérerez le marché du travail, soutenu par une qualité académique innovante qui vous permettra de réussir dans le secteur numérique”

05

Opportunités de carrière

Cette formation ouvre un large éventail de possibilités d'emploi dans des secteurs tels que le commerce de détail, la banque, la technologie et les services, où la personnalisation et l'automatisation des processus jouent un rôle clé dans la fidélisation de la clientèle et l'augmentation de la rentabilité. Les diplômés pourront travailler en tant que consultants Salesforce spécialisés, dirigeant la mise en œuvre et l'optimisation des solutions de commerce numérique et CRM dans des entreprises de toute taille. En outre, ils pourront accéder à des postes stratégiques dans les domaines de l'analyse des données, de la veille stratégique et de l'expérience client.





“

Grâce à cette formation complète, vous deviendrez un élément essentiel de l'évolution numérique des entreprises, ce qui renforcera votre compétitivité et votre efficacité opérationnelle”

Profil des diplômés

Le diplômé excellera dans la mise en œuvre de solutions Salesforce avancées, optimisant la personnalisation, l'automatisation et l'analyse des données pour maximiser la rentabilité de l'entreprise. Grâce à une approche pratique et actualisée, ce spécialiste sera prêt à concevoir et à mettre en œuvre des stratégies efficaces de *Customer Relationship Management (CRM)*, à améliorer l'expérience utilisateur grâce à *Commerce Cloud* et à utiliser *Data Cloud* pour convertir d'importants volumes d'informations en perspectives stratégiques. Enfin, sa capacité à intégrer ces outils lui permettra de prendre des décisions fondées sur des données et d'améliorer la conversion et la fidélisation des clients.

Avec une formation flexible et adaptée aux besoins du marché, vous serez prêt à relever de nouveaux défis dans un environnement numérique en constante évolution.

- ♦ **Réflexion analytique et prise de décision fondée sur les données** : interprétation des informations extraites de *Data Cloud* et d'autres outils d'analyse dans Salesforce, et transformation de ces informations en stratégies commerciales efficaces
- ♦ **Compétences numériques et adaptabilité technologique** : maîtrise des plateformes numériques telles que *Commerce Cloud* et *CRM*, ainsi que la capacité à s'adapter aux nouvelles technologies et à l'évolution des environnements numériques
- ♦ **Leadership et gestion de projet** : diriger des initiatives de transformation numérique, gérer des équipes et coordonner des stratégies de *Customer Relationship Management (CRM)* dans des entreprises de différents secteurs
- ♦ **Communication efficace et orientation client** : développer des compétences en communication pour présenter des rapports, défendre des stratégies commerciales et améliorer les relations avec les clients grâce à des solutions personnalisées





À l'issue de ce programme, vous serez en mesure d'utiliser vos connaissances et vos compétences dans les postes suivants :

1. **Consultant Salesforce CRM** : responsable de la mise en œuvre et de l'optimisation de Salesforce CRM, chargé de concevoir des stratégies visant à améliorer la gestion des clients et à stimuler les ventes.
2. **Administrateur Commerce Cloud** : gestionnaire de la plateforme *Commerce Cloud*, chargé de garantir aux utilisateurs une expérience d'achat efficace et personnalisée.
3. **Analyste Data Cloud** : responsable de la collecte, de l'analyse et de l'interprétation des données dans *Salesforce Data Cloud*, utilisant les informations pour prendre des décisions commerciales stratégiques.
4. **Customer Experience Manager (CX Manager)** : responsable de l'amélioration de la relation avec les clients par le biais de stratégies de CRM et de fidélisation, de la personnalisation de la communication et de l'optimisation de chaque point de contact.
5. **Spécialiste de l'Automatisation du Marketing** : concepteur de campagnes automatisées dans *Salesforce Marketing Cloud*, utilisant l'Intelligence Artificielle et la segmentation avancée pour augmenter les conversions.
6. **Responsable du Commerce Électronique** : chargé de diriger la stratégie de vente numérique sur des plateformes telles que *Commerce Cloud*, d'optimiser la convivialité et de maximiser les revenus dans les environnements en ligne.
7. **Développeur de Solutions Salesforce** : programmeur spécialisé dans la personnalisation et l'intégration des outils Salesforce, adaptant leurs fonctionnalités aux besoins spécifiques de chaque entreprise.
8. **Leader de la Transformation Numérique** : responsable de la numérisation des processus d'entreprise, en appliquant les outils *Data Cloud* et *CRM* pour améliorer l'efficacité opérationnelle et la prise de décision.

06

Méthodologie d'étude

TECH est la première université au monde à combiner la méthodologie des **case studies** avec **Relearning**, un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la répétition guidée.

Cette stratégie d'enseignement innovante est conçue pour offrir aux professionnels la possibilité d'actualiser leurs connaissances et de développer leurs compétences de manière intensive et rigoureuse. Un modèle d'apprentissage qui place l'étudiant au centre du processus académique et lui donne le rôle principal, en s'adaptant à ses besoins et en laissant de côté les méthodologies plus conventionnelles.



“

TECH vous prépare à relever de nouveaux défis dans des environnements incertains et à réussir votre carrière”

L'étudiant: la priorité de tous les programmes de TECH

Dans la méthodologie d'étude de TECH, l'étudiant est le protagoniste absolu. Les outils pédagogiques de chaque programme ont été sélectionnés en tenant compte des exigences de temps, de disponibilité et de rigueur académique que demandent les étudiants d'aujourd'hui et les emplois les plus compétitifs du marché.

Avec le modèle éducatif asynchrone de TECH, c'est l'étudiant qui choisit le temps qu'il consacre à l'étude, la manière dont il décide d'établir ses routines et tout cela dans le confort de l'appareil électronique de son choix. L'étudiant n'a pas besoin d'assister à des cours en direct, auxquels il ne peut souvent pas assister. Les activités d'apprentissage se dérouleront à votre convenance. Vous pouvez toujours décider quand et où étudier.

“

À TECH, vous n'aurez PAS de cours en direct (auxquelles vous ne pourrez jamais assister)”



Les programmes d'études les plus complets au niveau international

TECH se caractérise par l'offre des itinéraires académiques les plus complets dans l'environnement universitaire. Cette exhaustivité est obtenue grâce à la création de programmes d'études qui couvrent non seulement les connaissances essentielles, mais aussi les dernières innovations dans chaque domaine.

Grâce à une mise à jour constante, ces programmes permettent aux étudiants de suivre les évolutions du marché et d'acquérir les compétences les plus appréciées par les employeurs. Ainsi, les diplômés de TECH reçoivent une préparation complète qui leur donne un avantage concurrentiel significatif pour progresser dans leur carrière.

De plus, ils peuvent le faire à partir de n'importe quel appareil, PC, tablette ou smartphone.

“

Le modèle de TECH est asynchrone, de sorte que vous pouvez étudier sur votre PC, votre tablette ou votre smartphone où vous voulez, quand vous voulez et aussi longtemps que vous le voulez”

Case studies ou Méthode des cas

La méthode des cas est le système d'apprentissage le plus utilisé par les meilleures écoles de commerce du monde. Développée en 1912 pour que les étudiants en Droit n'apprennent pas seulement le droit sur la base d'un contenu théorique, sa fonction était également de leur présenter des situations réelles et complexes. De cette manière, ils pouvaient prendre des décisions en connaissance de cause et porter des jugements de valeur sur la manière de les résoudre. Elle a été établie comme méthode d'enseignement standard à Harvard en 1924.

Avec ce modèle d'enseignement, ce sont les étudiants eux-mêmes qui construisent leurs compétences professionnelles grâce à des stratégies telles que *Learning by doing* ou le *Design Thinking*, utilisées par d'autres institutions renommées telles que Yale ou Stanford.

Cette méthode orientée vers l'action sera appliquée tout au long du parcours académique de l'étudiant avec TECH. Vous serez ainsi confronté à de multiples situations de la vie réelle et devrez intégrer des connaissances, faire des recherches, argumenter et défendre vos idées et vos décisions. Il s'agissait de répondre à la question de savoir comment ils agiraient lorsqu'ils seraient confrontés à des événements spécifiques complexes dans le cadre de leur travail quotidien.



Méthode Relearning

Chez TECH, les *case studies* sont complétées par la meilleure méthode d'enseignement 100% en ligne: le *Relearning*.

Cette méthode s'écarte des techniques d'enseignement traditionnelles pour placer l'apprenant au centre de l'équation, en lui fournissant le meilleur contenu sous différents formats. De cette façon, il est en mesure de revoir et de répéter les concepts clés de chaque matière et d'apprendre à les appliquer dans un environnement réel.

Dans le même ordre d'idées, et selon de multiples recherches scientifiques, la répétition est le meilleur moyen d'apprendre. C'est pourquoi TECH propose entre 8 et 16 répétitions de chaque concept clé au sein d'une même leçon, présentées d'une manière différente, afin de garantir que les connaissances sont pleinement intégrées au cours du processus d'étude.

Le Relearning vous permettra d'apprendre plus facilement et de manière plus productive tout en développant un esprit critique, en défendant des arguments et en contrastant des opinions: une équation directe vers le succès.



Un Campus Virtuel 100% en ligne avec les meilleures ressources didactiques

Pour appliquer efficacement sa méthodologie, TECH se concentre à fournir aux diplômés du matériel pédagogique sous différents formats: textes, vidéos interactives, illustrations et cartes de connaissances, entre autres. Tous ces supports sont conçus par des enseignants qualifiés qui axent leur travail sur la combinaison de cas réels avec la résolution de situations complexes par la simulation, l'étude de contextes appliqués à chaque carrière professionnelle et l'apprentissage basé sur la répétition, par le biais d'audios, de présentations, d'animations, d'images, etc.

Les dernières données scientifiques dans le domaine des Neurosciences soulignent l'importance de prendre en compte le lieu et le contexte d'accès au contenu avant d'entamer un nouveau processus d'apprentissage. La possibilité d'ajuster ces variables de manière personnalisée aide les gens à se souvenir et à stocker les connaissances dans l'hippocampe pour une rétention à long terme. Il s'agit d'un modèle intitulé *Neurocognitive context-dependent e-learning* qui est sciemment appliqué dans le cadre de ce diplôme universitaire.

D'autre part, toujours dans le but de favoriser au maximum les contacts entre mentors et mentorés, un large éventail de possibilités de communication est offert, en temps réel et en différé (messagerie interne, forums de discussion, service téléphonique, contact par courrier électronique avec le secrétariat technique, chat et vidéoconférence).

De même, ce Campus Virtuel très complet permettra aux étudiants TECH d'organiser leurs horaires d'études en fonction de leurs disponibilités personnelles ou de leurs obligations professionnelles. De cette manière, ils auront un contrôle global des contenus académiques et de leurs outils didactiques, mis en fonction de leur mise à jour professionnelle accélérée.



Le mode d'étude en ligne de ce programme vous permettra d'organiser votre temps et votre rythme d'apprentissage, en l'adaptant à votre emploi du temps”

L'efficacité de la méthode est justifiée par quatre acquis fondamentaux:

1. Les étudiants qui suivent cette méthode parviennent non seulement à assimiler les concepts, mais aussi à développer leur capacité mentale au moyen d'exercices pour évaluer des situations réelles et appliquer leurs connaissances.
2. L'apprentissage est solidement traduit en compétences pratiques ce qui permet à l'étudiant de mieux s'intégrer dans le monde réel.
3. L'assimilation des idées et des concepts est rendue plus facile et plus efficace, grâce à l'utilisation de situations issues de la réalité.
4. Le sentiment d'efficacité de l'effort investi devient un stimulus très important pour les étudiants, qui se traduit par un plus grand intérêt pour l'apprentissage et une augmentation du temps passé à travailler sur le cours.

La méthodologie universitaire la mieux évaluée par ses étudiants

Les résultats de ce modèle académique innovant sont visibles dans les niveaux de satisfaction générale des diplômés de TECH.

L'évaluation par les étudiants de la qualité de l'enseignement, de la qualité du matériel, de la structure du cours et des objectifs est excellente. Il n'est pas surprenant que l'institution soit devenue l'université la mieux évaluée par ses étudiants selon l'indice global score, obtenant une note de 4,9 sur 5.

Accédez aux contenus de l'étude depuis n'importe quel appareil disposant d'une connexion Internet (ordinateur, tablette, smartphone) grâce au fait que TECH est à la pointe de la technologie et de l'enseignement.

Vous pourrez apprendre grâce aux avantages offerts par les environnements d'apprentissage simulés et à l'approche de l'apprentissage par observation: le Learning from an expert.



Ainsi, le meilleur matériel pédagogique, minutieusement préparé, sera disponible dans le cadre de ce programme:



Matériel didactique

Tous les contenus didactiques sont créés par les spécialistes qui enseignent les cours. Ils ont été conçus en exclusivité pour le programme afin que le développement didactique soit vraiment spécifique et concret.

Ces contenus sont ensuite appliqués au format audiovisuel afin de mettre en place notre mode de travail en ligne, avec les dernières techniques qui nous permettent de vous offrir une grande qualité dans chacune des pièces que nous mettrons à votre service.



Pratique des aptitudes et des compétences

Vous effectuerez des activités visant à développer des compétences et des aptitudes spécifiques dans chaque domaine. Pratiques et dynamiques permettant d'acquérir et de développer les compétences et les capacités qu'un spécialiste doit acquérir dans le cadre de la mondialisation dans laquelle nous vivons.



Résumés interactifs

Nous présentons les contenus de manière attrayante et dynamique dans des dossiers multimédias qui incluent de l'audio, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de consolider les connaissances.

Ce système éducatif unique de présentation de contenu multimédia a été récompensé par Microsoft en tant que «European Success Story».



Lectures complémentaires

Articles récents, documents de consensus, guides internationaux, etc... Dans notre bibliothèque virtuelle, vous aurez accès à tout ce dont vous avez besoin pour compléter votre formation.





Case Studies

Vous réaliserez une sélection des meilleures *case studies* dans le domaine. Des cas présentés, analysés et encadrés par les meilleurs spécialistes internationaux.



Testing & Retesting

Nous évaluons et réévaluons périodiquement vos connaissances tout au long du programme. Nous le faisons sur 3 des 4 niveaux de la Pyramide de Miller.



Cours magistraux

Il existe des preuves scientifiques de l'utilité de l'observation par un tiers expert. La méthode *Learning from an Expert* permet au professionnel de renforcer ses connaissances ainsi que sa mémoire, puis lui permet d'avoir davantage confiance en lui concernant la prise de décisions difficiles.



Guides d'action rapide

TECH propose les contenus les plus pertinents du programme sous forme de fiches de travail ou de guides d'action rapide. Un moyen synthétique, pratique et efficace pour vous permettre de progresser dans votre apprentissage.



07

Corps Enseignant

Cette formation dispose d'un corps professoral hautement qualifié, composé d'experts en transformation digitale, en analyse de données et en gestion des clients via Salesforce. Chacun d'entre eux possède une vaste expérience dans le secteur et a travaillé sur des projets stratégiques pour de grandes entreprises, offrant ainsi une vision actualisée et pratique des meilleures solutions technologiques. En ce sens, cette équipe se distingue non seulement par ses connaissances théoriques, mais aussi par son expérience appliquée en matière de *Commerce Cloud*, *Data Cloud* et *CRM*, ce qui lui permet d'offrir une approche réaliste et orientée vers la résolution des problèmes des entreprises.



“

Les enseignants de TECH combinent des études de cas, des analyses de tendances et des simulations pratiques, ce qui leur permet d'acquérir une compréhension approfondie et efficace des outils Salesforce les plus avancés”

Direction



Mme Carrillo Pineda, Carmen

- ♦ CDP Data Specialist chez Boehringer Ingelheim
- ♦ Diplôme en Journalisme et Communication de l'Université de l'Isthme
- ♦ Diplôme en Philosophie et Théologie de l'Université Pontificia de la Santa Cruz
- ♦ Master en Administration des Affaires et Gestion de l'IMF Business School
- ♦ Experte en Salesforce
- ♦ Spécialiste de l'Outbound Marketing de l'Escuela de Empresa (Madrid)
- ♦ Experte en Business Intelligence (Power BI et Tableau) du Centro de Estudios Financieros

Professeurs

Mme Fernández Jiménez, Elena

- ♦ *Fullstack Developer*
- ♦ Diplôme en Génie Software de l'Université Complutense de Madrid
- ♦ Experte en Projets de Commerce B2C avec SFCC
- ♦ Spécialiste en Développement Front-end et Back-end

M. Ruiz Bellido, Jorge

- ♦ *CDP Data Specialist* chez Boehringer Ingelheim
- ♦ *CDP/DMP Consultant* chez Jakala Iberia
- ♦ *CDP & RTIM Cloud Consultant* chez Omega CRM
- ♦ Master en *Big Data* et *Business Analytics* de l'EAE Business School
- ♦ Diplôme en Économie de l'Université Complutense
- ♦ Expert en Technologie CDP

M. Sánchez García, Javier

- ♦ Licence en Ingénierie Informatique de l'Université Rey Juan Carlos de Madrid
- ♦ Spécialiste en *User Acceptance Testing* chez Accenture
- ♦ Spécialiste des Programmes de Fidélisation et du Marketing Numérique chez LeadClic-WAM
- ♦ Expert en Marketing Numérique

08 Diplôme

Le Certificat Avancé en Commerce Cloud, Data Cloud et CRM dans Salesforce garantit, outre la formation la plus rigoureuse et la plus actualisée, l'accès à un diplôme de Certificat Avancé délivré par TECH Global University.



“

*Terminez ce programme avec succès
et recevez votre diplôme sans avoir à
vous soucier des déplacements ou des
formalités administratives”*

Ce programme vous permettra d'obtenir votre diplôme propre de **Certificat Avancé en Commerce Cloud, Data Cloud et CRM dans Salesforce** approuvé par **TECH Global University**, la plus grande Université numérique au monde.

TECH Global University est une Université Européenne Officielle reconnue publiquement par le Gouvernement d'Andorre (*journal officiel*). L'Andorre fait partie de l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES) depuis 2003. L'EEES est une initiative promue par l'Union Européenne qui vise à organiser le cadre international de formation et à harmoniser les systèmes d'enseignement supérieur des pays membres de cet espace. Le projet promeut des valeurs communes, la mise en œuvre d'outils communs et le renforcement de ses mécanismes d'assurance qualité afin d'améliorer la collaboration et la mobilité des étudiants, des chercheurs et des universitaires.

Ce diplôme propre de **TECH Global University**, est un programme européen de formation continue et de mise à jour professionnelle qui garantit l'acquisition de compétences dans son domaine de connaissances, conférant une grande valeur curriculaire à l'étudiant qui réussit le programme.

Diplôme : **Certificat Avancé en Commerce Cloud, Data Cloud et CRM dans Salesforce**

Modalité : **en ligne**

Durée : **3 mois**

Accréditation : **18 ECTS**





Certificat Avancé

Commerce Cloud, Data Cloud
et CRM dans Salesforce

- » Modalité : en ligne
- » Durée : 3 mois
- » Diplôme : TECH Global University
- » Accréditation : 18 ECTS
- » Horaire : à votre rythme
- » Examens : en ligne

Certificat Avancé

Commerce Cloud, Data Cloud
et CRM dans Salesforce

