

Curso de Especialização

Administração do Salesforce CORE





Curso de Especialização Administração do Salesforce CORE

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Global University
- » Acreditação: 18 ECTS
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acesso ao site: www.techtute.com/pt/escola-gestao/curso-especializacao/curso-especializacao-administracao-salesforce-core

Índice

01

Apresentação do programa

pág. 4

02

Porquê estudar na TECH?

pág. 8

03

Plano de estudos

pág. 12

04

Objetivos de ensino

pág. 18

05

Oportunidades de carreira

pág. 22

06

Metodologia do estudo

pág. 26

07

Corpo docente

pág. 36

08

Certificação

pág. 40

01

Apresentação do programa

O Salesforce CORE consolidou-se como uma das plataformas líderes em gestão de relacionamento com clientes (CRM), permitindo que as empresas otimizem os seus processos comerciais e melhorem a experiência do consumidor. De acordo com o relatório IDC Worldwide Semiannual Software Tracker, a Salesforce mantém uma participação de 23,8% no mercado global de CRM, superando amplamente os seus concorrentes. Ao viver num mundo onde a gestão eficiente do utilizador define o sucesso empresarial, a TECH desenvolveu este pós-graduação que oferecerá as competências necessárias para gerir com precisão essa ferramenta. A partir de uma metodologia 100% online, os especialistas serão preparados para enfrentar os desafios da transformação digital, potencializando o seu perfil e aumentando as suas oportunidades num mercado competitivo.





“

Com este Curso de Especialização 100% online, tornar-se-á um especialista na gestão, automatização e personalização da plataforma de CRM mais utilizada no mundo. Inscreva-se agora e transforme o seu futuro profissional!"

A administração eficiente do Salesforce CORE é essencial para garantir o máximo desempenho desta plataforma líder em CRM (Customer Relationship Management). Neste contexto, as empresas procuram profissionais capazes de gerir a configuração, segurança e automatização de processos, garantindo uma experiência ideal para os utilizadores e clientes. Por isso, surge a necessidade de desenvolver competências avançadas em gestão de funções ou permissões, personalização de fluxos de trabalho e análise de dados em tempo real.

Para responder a essa demanda, a TECH criou este Curso de Especialização em Administração do Salesforce CORE, que fornecerá conhecimentos estratégicos e atualizados sobre essa área. Através de uma abordagem integral e multidisciplinar, serão abordados temas fundamentais como a otimização da Gestão de Relacionamento com o Cliente, a implementação de processos automatizados com Flow Builder ou Apex e a personalização da interface através do Lightning App Builder. Além disso, serão aprofundadas estratégias avançadas de integração com outras ferramentas empresariais, o que permitirá melhorar a eficiência operacional de qualquer organização.

Ao adquirir esses conhecimentos, os profissionais serão capazes de gerir grandes volumes de dados e otimizar processos comerciais. Desta forma, estarão preparados para assumir funções estratégicas nas áreas de vendas, marketing e atendimento ao cliente, contribuindo para o sucesso empresarial através de soluções tecnológicas inovadoras. Em suma, este percurso académico representa uma grande oportunidade para ampliar as oportunidades e potenciar o perfil profissional num mercado altamente competitivo.

A TECH oferecerá uma modalidade 100% online, concebida para se adaptar às necessidades dos alunos. Com acesso a materiais de estudo 24 horas por dia, poderá organizar a sua formação de forma flexível e compatível com as suas responsabilidades profissionais. Além disso, a implementação do método Relearning permitirá consolidar os conhecimentos de forma progressiva, facilitando uma assimilação mais eficaz dos conceitos-chave e garantindo uma aprendizagem dinâmica e eficiente.

Este **Curso de Especialização em Administração do Salesforce CORE** conta com o conteúdo educativo mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ♦ O desenvolvimento de estudos de casos apresentados por especialistas em **Salesforce**
- ♦ Os conteúdos gráficos, esquemáticos e eminentemente práticos, concebidos para oferecer uma informação científica e prática sobre as disciplinas indispensáveis para o exercício profissional
- ♦ Os exercícios práticos onde o processo de autoavaliação pode ser efetuado a fim de melhorar a aprendizagem
- ♦ A sua ênfase especial em metodologias inovadoras na Administração do Salesforce CORE
- ♦ As lições teóricas, perguntas aos especialistas, fóruns de discussão sobre temas controversos e trabalhos de reflexão individual
- ♦ A disponibilidade de acesso aos conteúdos a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com conexão à Internet



Com este programa online, terá acesso a um plano de estudos concebido para que aprenda de forma flexível e eficaz, graças à metodologia Relearning. Inscreva-se hoje e torne-se uma referência em CRM!"

“

Com um programa atualizado, este curso irá prepará-lo para destacar-se no mundo digital. Saberá administrar, personalizar e otimizar a plataforma CRM mais potente do mercado. Impulsione a sua carreira!”

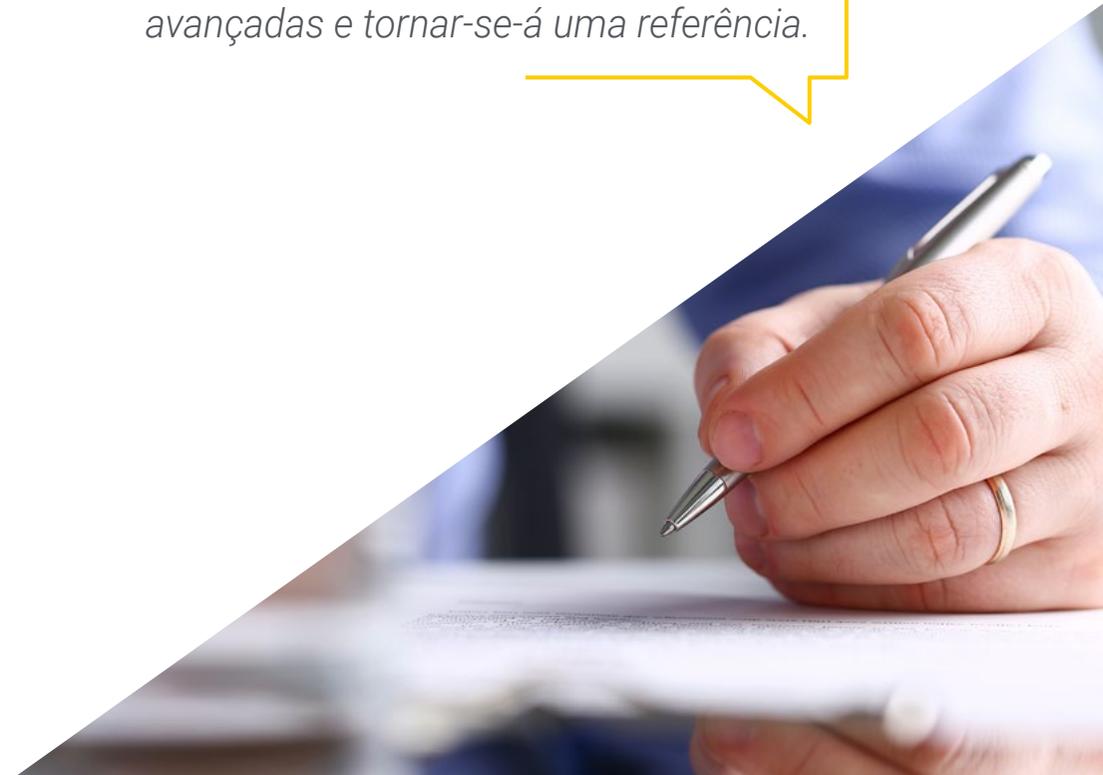
O corpo docente inclui profissionais da área de Salesforce que trazem para este programa a experiência do seu trabalho, além de especialistas reconhecidos de empresas de referência e universidades de prestígio.

O seu conteúdo multimédia, desenvolvido com a mais recente tecnologia educativa, permitirá ao profissional um aprendizado situado e contextual, ou seja, um ambiente simulado que proporcionará um estudo imersivo programado para treinar-se perante situações reais.

O desenvolvimento deste plano de estudos está centrado na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o aluno terá de tentar resolver as diversas situações de prática profissional que lhe serão apresentadas ao longo do curso académico. Para tal, o profissional contará com a ajuda de um sistema inovador de vídeo interativo desenvolvido por especialistas reconhecidos.

Domine o Salesforce CORE em qualquer lugar com a flexibilidade que precisa. Graças à metodologia Relearning da TECH, consolidará os seus conhecimentos de forma progressiva e eficaz.

Será formado por uma equipa docente composta por especialistas em Salesforce CORE e gestão empresarial. Analisará casos reais, desenvolverá estratégias avançadas e tornar-se-á uma referência.



02

Porquê estudar na TECH?

A TECH é a maior universidade digital do mundo. Com um impressionante catálogo de mais de 14.000 . programas universitários, disponíveis em 11 línguas, posiciona-se como líder em empregabilidade, com uma taxa de colocação profissional de 99%. Além disso, possui um enorme corpo docente de mais de 6.000 . professores de renome internacional.



“

Estuda na maior universidade digital do mundo e garante o teu sucesso profissional. O futuro começa na TECH”

A melhor universidade online do mundo segundo a FORBES

A prestigiada revista Forbes, especializada em negócios e finanças, destacou a TECH como «a melhor universidade online do mundo». Foi o que afirmaram recentemente num artigo da sua edição digital, no qual fazem eco da história de sucesso desta instituição, «graças à oferta académica que proporciona, à seleção do seu corpo docente e a um método de aprendizagem inovador destinado a formar os profissionais do futuro».

Forbes

Melhor universidade online do mundo

Programa

curricular mais abrangente

Os planos de estudos mais completos do panorama universitário

A TECH oferece os planos de estudos mais completos do panorama universitário, com programas que abrangem os conceitos fundamentais e, ao mesmo tempo, os principais avanços científicos nas suas áreas científicas específicas. Além disso, estes programas são continuamente atualizados para garantir aos estudantes a vanguarda académica e as competências profissionais mais procuradas. Desta forma, os cursos da universidade proporcionam aos seus alunos uma vantagem significativa para impulsionar as suas carreiras com sucesso.

O melhor corpo docente top internacional

O corpo docente da TECH é composto por mais de 6.000 professores de renome internacional. Professores, investigadores e quadros superiores de multinacionais, incluindo Isaiah Covington, treinador de desempenho dos Boston Celtics; Magda Romanska, investigadora principal do Harvard MetaLAB; Ignacio Wistumba, presidente do departamento de patologia molecular translacional do MD Anderson Cancer Center; e D.W. Pine, diretor criativo da revista TIME, entre outros.

Corpo docente
TOP
Internacional

Um método de aprendizagem único

A TECH é a primeira universidade a utilizar o *Relearning* em todos os seus cursos. É a melhor metodologia de aprendizagem online, acreditada com certificações internacionais de qualidade de ensino, fornecidas por agências educacionais de prestígio. Além disso, este modelo académico disruptivo é complementado pelo "Método do Caso", configurando assim uma estratégia única de ensino online. São também implementados recursos didáticos inovadores, incluindo vídeos detalhados, infografias e resumos interativos.



A metodologia mais eficaz

A maior universidade digital do mundo

A TECH é a maior universidade digital do mundo. Somos a maior instituição educativa, com o melhor e mais extenso catálogo educativo digital, cem por cento online e abrangendo a grande maioria das áreas do conhecimento. Oferecemos o maior número de títulos próprios, pós-graduações e licenciaturas oficiais do mundo. No total, são mais de 14.000 títulos universitários, em onze línguas diferentes, o que nos torna a maior instituição de ensino do mundo.

Nº.1
Mundial

A maior universidade online do mundo

A universidade online oficial da NBA

A TECH é a Universidade Online Oficial da NBA. Através de um acordo com a maior liga de basquetebol, oferece aos seus estudantes programas universitários exclusivos, bem como uma grande variedade de recursos educativos centrados no negócio da liga e noutras áreas da indústria desportiva. Cada programa tem um plano de estudos único e conta com oradores convidados excepcionais: profissionais com um passado desportivo distinto que oferecem os seus conhecimentos sobre os temas mais relevantes.

Líderes em empregabilidade

A TECH conseguiu tornar-se a universidade líder em empregabilidade. 99% dos seus estudantes conseguem um emprego na área académica que estudaram, no prazo de um ano após a conclusão de qualquer um dos programas da universidade. Um número semelhante consegue uma melhoria imediata da sua carreira. Tudo isto graças a uma metodologia de estudo que baseia a sua eficácia na aquisição de competências práticas, absolutamente necessárias para o desenvolvimento profissional.



Google Partner Premier

O gigante tecnológico americano atribuiu à TECH o distintivo Google Partner Premier. Este prémio, que só está disponível para 3% das empresas no mundo, destaca a experiência eficaz, flexível e adaptada que esta universidade proporciona aos estudantes. O reconhecimento não só acredita o máximo rigor, desempenho e investimento nas infra-estruturas digitais da TECH, mas também coloca esta universidade como uma das empresas de tecnologia mais avançadas do mundo.



A universidade mais bem classificada pelos seus alunos

Os alunos posicionaram a TECH como a universidade mais bem avaliada do mundo nos principais portais de opinião, destacando a sua classificação máxima de 4,9 em 5, obtida a partir de mais de 1.000 avaliações. Estes resultados consolidam a TECH como uma instituição universitária de referência internacional, refletindo a excelência e o impacto positivo do seu modelo educativo



03

Plano de estudos

Através de um plano de estudos estruturado e orientado para a prática, os profissionais aprofundarão os seus conhecimentos sobre gestão de utilizadores ou permissões, criação e configuração de objetos personalizados e automatização de processos com o Flow Builder. Em seguida, aprofundarão a implementação de regras de validação, a gestão de relatórios ou painéis de controlo e a integração com outras plataformas através de API. Por fim, examinarão a personalização avançada com o Lightning App Builder e o Apex, as estratégias de segurança de dados ou controlo de acesso e as melhores práticas em gestão de CRM, entre outros.



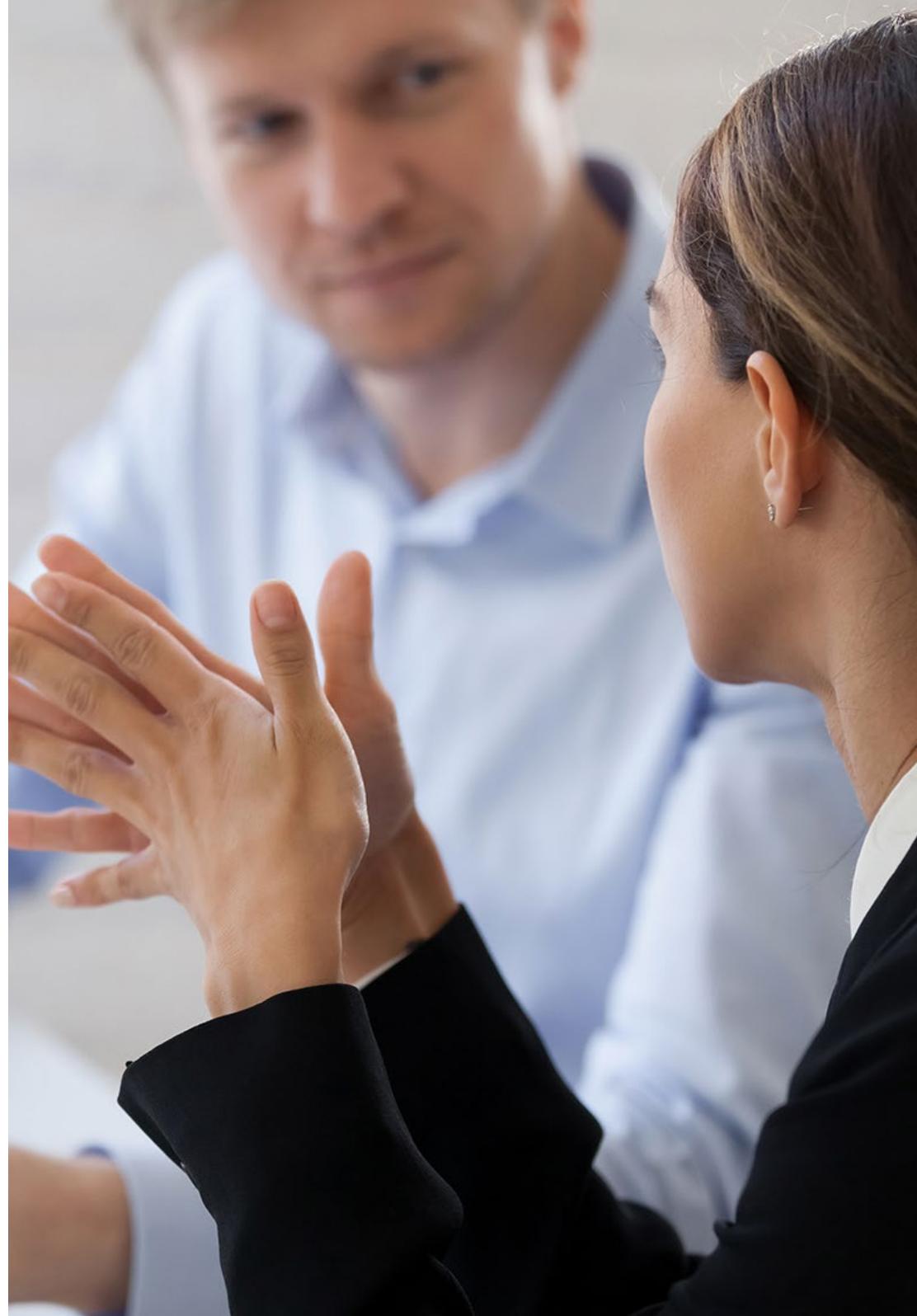


“

Este itinerário acadêmico irá prepará-lo para assumir funções essenciais na administração e otimização do Salesforce CORE, contribuindo para o crescimento e a competitividade empresarial”

Módulo 1. Programação no Salesforce

- 1.1. Modelo *Software as a service* Salesforce
 - 1.1.1. Modelo de licenciamento Salesforce
 - 1.1.2. *Governor limits*
 - 1.1.3. Tipos de ambientes existentes
- 1.2. Modelo de programação Salesforce
 - 1.2.1. Modelo baseado em metadados
 - 1.2.2. Contextos de execução
 - 1.2.3. Modelo API RESTFul Salesforce
- 1.3. Multilíngue e localização no Salesforce
 - 1.3.1. Localização
 - 1.3.2. Gestão multilíngue no Salesforce
 - 1.3.3. Utilização de custom labels no Salesforce
 - 1.3.4. *Translation workbench*
- 1.4. Gestão de acessos e permissões no Salesforce
 - 1.4.1. Gestão de perfis no Salesforce
 - 1.4.2. Gestão de *permission sets* em Salesforce
 - 1.4.3. Gestão de *permission sets groups* no Salesforce
- 1.5. Modelo de visibilidade de registos no Salesforce
 - 1.5.1. Tipos de acesso aos dados
 - 1.5.2. Modelo de visibilidade Salesforce
 - 1.5.3. Partilha de registos no modelo de visibilidade
- 1.6. Arquitetura *multitenant*
 - 1.6.1. Arquitetura *multitenant* no Salesforce
 - 1.6.2. Desenvolvimento de aplicações sobre arquitetura *multitenant*
 - 1.6.3. Processamento interno de pedidos
- 1.7. Arquitetura de bases de dados no Salesforce
 - 1.7.1. *Platform data layer*
 - 1.7.2. Partições da base de dados por Tenant
 - 1.7.3. Estrutura das bases de dados
 - 1.7.4. Gestão de índices e relações em bases de dados



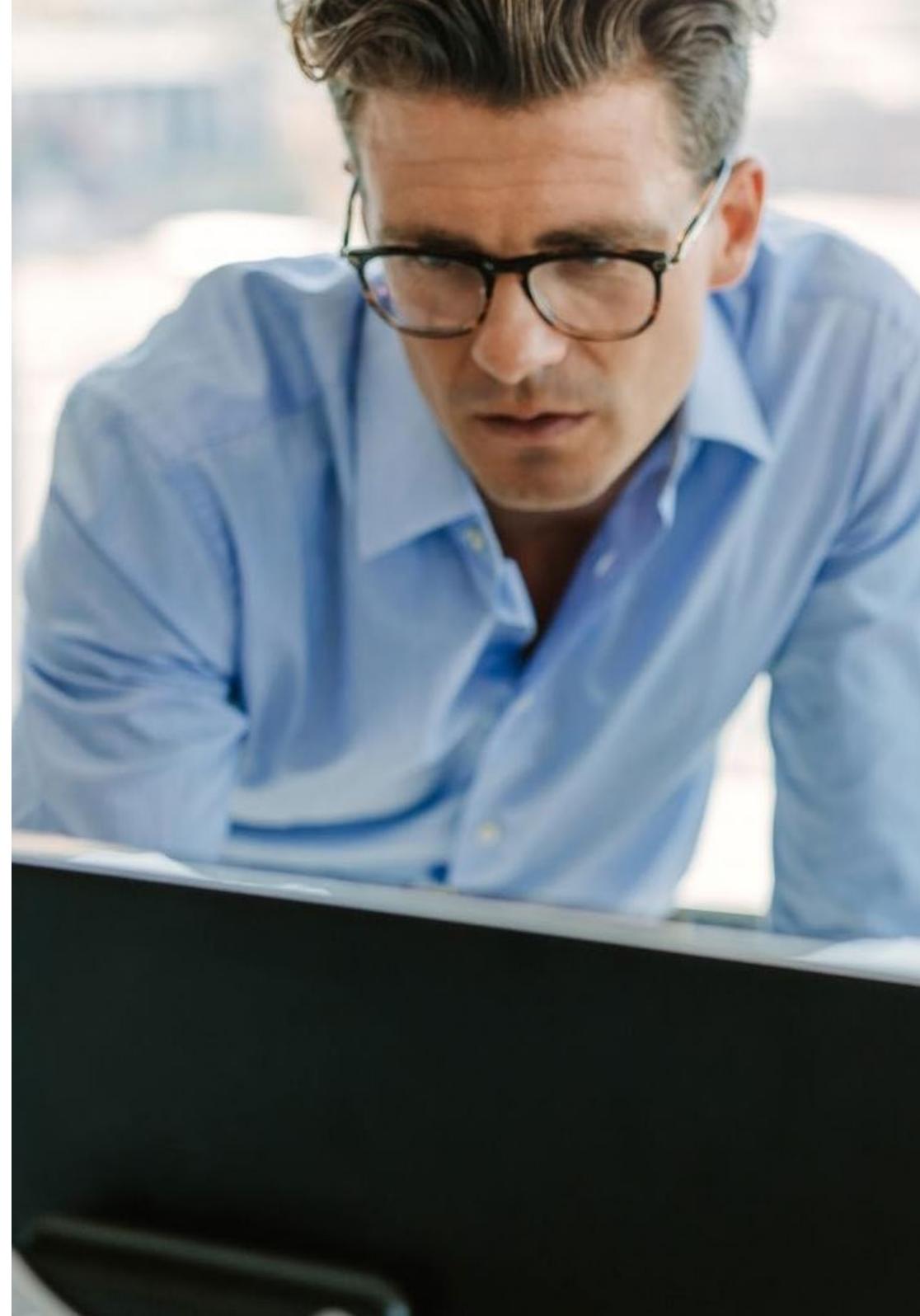
- 1.8. Experience cloud e comunidades para utilizadores externos
 - 1.8.1. Administração de sites em experience cloud
 - 1.8.2. Gestão de permissões e visibilidade para utilizadores externos
 - 1.8.3. *Digital experience platform* (DXP)
 - 1.8.4. *Ligthning web runtime* (LWR)
- 1.9. AppExchange
 - 1.9.1. Ecossistema de partners no Salesforce
 - 1.9.2. Tipos de pacotes
 - 1.9.3. *Independent software Tenant* (ISV)
- 1.10. Infraestrutura Salesforce
 - 1.10.1. Gestão de domínios no Salesforce
 - 1.10.2. Modelo *hyperforce*
 - 1.10.3. Modelo *edge network*

Módulo 2. Modelagem de dados no Salesforce

- 2.1. Modelos de dados
 - 2.1.1. Modelação de dados
 - 2.2.2. Modelo de entidade-relação de objetos
 - 2.2.3. Boas práticas na concepção e modelação da informação: Nível lógico e físico
- 2.2. Tipologia de objetos
 - 2.2.1. *Objects-standard*, personalizados e tipos de registo
 - 2.2.2. Modelagem de eventos no Salesforce usando Platform Events
 - 2.2.3. Objetos de configuração e parametrização Salesforce
 - 2.2.4. Outros objetos especiais
- 2.3. Gestão documental no Salesforce
 - 2.3.1. DMS e ECM
 - 2.3.2. Tipos de documentos no Salesforce
 - 2.3.3. Gestão avançada do conhecimento com a Knowledge Base
 - 2.3.4. Boas práticas na modelagem de gestor documental
- 2.4. Criação de objetos no Salesforce
 - 2.4.1. Boas práticas para geração a partir da IU
 - 2.4.2. Utilização avançada do Schema Builder
 - 2.4.3. API para criação de objetos
- 2.5. Qualidade dos dados
 - 2.5.1. Boas práticas para a configuração de atributos e regras de validação
 - 2.5.2. Controlo de registos duplicados
 - 2.5.3. Relatórios e outras ferramentas para medir e monitorizar a qualidade
- 2.6. Consulta de dados
 - 2.6.1. Boas práticas para consulta de dados com SOQL
 - 2.6.2. Boas práticas para pesquisa de dados com SOSL
 - 2.6.3. Configuração do Dynamic SOQL e SOSL
- 2.7. Gestão de alterações na base de dados através de operações DML
 - 2.7.1. *Data manipulation language*
 - 2.7.2. Dynamic DML
 - 2.7.3. Boas práticas para Bulk DML
 - 2.7.4. Gestão de exceções DML
 - 2.7.5. Apis disponíveis para gestão de dados
- 2.8. Tratamento de grandes volumes de informação (LDV)
 - 2.8.1. Gestão de índices de tabela: Padrão e personalizados
 - 2.8.2. *Skinny tables*
 - 2.8.3. Como evitar o *Data Skew*
 - 2.8.4. Otimização avançada através de *data archiving* e o *query plan tool*
- 2.9. Privacidade da informação
 - 2.9.1. Privacidade da informação
 - 2.9.2. Gestão da privacidade das informações
 - 2.9.3. Boas práticas para garantir a conformidade com a proteção de dados
- 2.10. Gestão de cópias de segurança
 - 2.10.1. Gestão das cópias de segurança
 - 2.10.2. Backup de informações
 - 2.10.3. Boas práticas na concepção de soluções para backup de dados

Módulo 3. Programação da interface do utilizador no Salesforce

- 3.1. Visualforce
 - 3.1.1. Criação de página VF e *tags* mais comuns
 - 3.1.2. Controlador padrão e controlador de lista padrão
 - 3.1.3. Controlador custom
 - 3.1.4. Gestão de erros
 - 3.1.5. Melhores práticas
- 3.2. *Aura component*
 - 3.2.1. Criação de componentes Aura e *tags*
 - 3.2.2. *Lightning data service*
 - 3.2.3. Comunicação com o servidor Apex
 - 3.2.4. Composição e comunicação entre componentes
 - 3.2.5. Gestão de erros
 - 3.2.6. Melhores práticas
- 3.3. *Lightning web components*
 - 3.3.1. Criação de LWC e *tags* mais comuns
 - 3.3.2. Gestão de eventos e *lifecycle hooks*
 - 3.3.3. Comunicação com o servidor Apex
 - 3.3.4. Composição de páginas e comunicação entre componentes
 - 3.3.5. *Shadow DOM*
 - 3.3.6. Utilização das capacidades dos telemóveis
 - 3.3.7. Gestão e depuração de erros
 - 3.3.8. Melhores práticas
- 3.4. *Lightning message service*
 - 3.4.1. Criação de *message channel* e configuração do *scope*
 - 3.4.2. Publicação de uma *message channel*
 - 3.4.3. Assinatura para um *message channel*
 - 3.4.5. Limitações



- 3.5. Coexistência *frameworks* UI
 - 3.5.1. Interoperabilidade Visualforce - componente Aura
 - 3.5.2. Interoperabilidade Visualforce - LWC
 - 3.5.3. Interoperabilidade LWC - *componente* Aura
- 3.6. *Lightning design system*
 - 3.6.1. Plataformas
 - 3.6.2. *Lightning design system*
 - 3.6.3. Melhores práticas
- 3.7. *Testing UI*
 - 3.7.1. Jasmine
 - 3.7.2. Jest
 - 3.7.3. UTAM
 - 3.7.4. Selenium
- 3.8. Qualidade do código
 - 3.8.1. Configuração
 - 3.8.2. Linter
 - 3.8.3. RetireJS
- 3.9. *Troubleshooting*
 - 3.9.1. Console de desenvolvimento do Chrome
 - 3.9.2. Identificar problemas de desempenho
 - 3.9.3. Identificar problemas de rede
- 3.10. Mobile SDK
 - 3.10.1. Modos de desenvolvimento
 - 3.10.2. Desenvolvimento de aplicação híbrida
 - 3.10.3. Desenvolvimento de aplicação nativa (Android)

04

Objetivos de ensino

Este Curso de Especialização tem como principal objetivo capacitar profissionais na gestão avançada desta poderosa plataforma CRM, permitindo-lhes otimizar processos, melhorar a experiência do utilizador e potencializar a tomada de decisões estratégicas dentro das empresas. Para isso, o programa se concentrará no desenvolvimento de habilidades técnicas e analíticas, garantindo que cada um adquira um domínio integral das ferramentas e funcionalidades do Salesforce CORE. Desta forma, os alunos poderão melhorar a produtividade das equipas de vendas, marketing e atendimento ao cliente, facilitando uma gestão mais eficaz e personalizada do relacionamento com os clientes.



“

A TECH não só lhe garantirá uma experiência acadêmica inigualável, como também o impulsionará a tornar-se um especialista em CRM. De que está à espera para se inscrever?”



Objetivos gerais

- ♦ Dominar a configuração e personalização do Salesforce CORE para otimizar a gestão empresarial
- ♦ Implementar estratégias de automatização de processos através de fluxos de trabalho e regras de validação
- ♦ Gerir eficazmente bases de dados e estruturas de informação dentro do Salesforce
- ♦ Criar relatórios e painéis personalizados para análise de dados em tempo real
- ♦ Integrar o Salesforce com outras aplicações e plataformas para melhorar a operacionalidade do negócio
- ♦ Gerenciar perfis, funções e permissões de usuários para garantir a segurança do sistema
- ♦ Aplicar técnicas de resolução de problemas e manutenção no Salesforce CORE
- ♦ Otimizar a experiência do utilizador através da configuração de interfaces intuitivas e funcionais
- ♦ Implementar estratégias de melhoria contínua na gestão de clientes e oportunidades de vendas
- ♦ Prepare-se para certificações oficiais da Salesforce que validam a sua competência profissional





Objetivos específicos

Módulo 1. Programação no Salesforce

- Desenvolver habilidades para criar soluções básicas no Salesforce usando ferramentas de programação
- Implementar fluxos de trabalho e regras de validação utilizando a plataforma Salesforce

Módulo 2. Modelagem de dados no Salesforce

- Conceber e gerir um modelo de dados eficiente para satisfazer as necessidades empresariais
- Implementar relações entre objetos utilizando chaves estrangeiras e relações mestre

Módulo 3. Programação da interface do utilizador no Salesforce

- Projetar e desenvolver interfaces de utilizador personalizadas utilizando Visualforce
- Criar soluções adaptáveis para utilizadores finais utilizando as ferramentas de desenvolvimento de UI da Salesforce



Dê o próximo passo na sua carreira com a TECH! Graças a este Curso de Especialização, tornar-se-á uma referência na administração desta plataforma líder”

05

Oportunidades de carreira

Graças a esta certificação inovadora, os profissionais estarão preparados para desempenhar funções essenciais como Administrador do Salesforce, Consultor de CRM, Especialista em Automatização de Processos ou Analista de Dados. Além disso, estarão prontos para liderar a implementação e personalização do Salesforce em empresas de qualquer tamanho, otimizando o seu desempenho e alinhando a plataforma com os objetivos estratégicos do negócio. Em suma, os alunos terão a possibilidade de aceder a cargos de maior responsabilidade e com melhores condições, uma vez que as empresas procuram especialistas capazes de gerir grandes volumes de informação, garantir a segurança dos dados e melhorar a experiência do utilizador.





“

Terá acesso a oportunidades de trabalho globais, consolidando-se como especialista numa das plataformas mais utilizadas por empresas em todo o mundo”

Perfil dos nossos alunos

O aluno terá as competências necessárias para configurar e personalizar o Salesforce, administrar bases de dados, gerenciar usuários ou permissões, automatizar fluxos de trabalho e integrar ferramentas externas por meio de API. Além disso, a sua capacidade de analisar dados, gerar relatórios avançados e otimizar processos internos permitirá que agregue um valor diferenciado em qualquer setor, seja tecnologia, marketing, saúde ou comércio. Graças ao seu conhecimento das melhores práticas de administração e segurança no Salesforce, será capaz de liderar projetos de otimização e contribuir para o crescimento e a competitividade das empresas.

Este Curso de Especialização completo irá torná-lo um profissional altamente competitivo e preparado para enfrentar os desafios do mercado global.

- ♦ **Pensamento analítico e resolução de problemas:** identificar oportunidades de melhoria na gestão de dados e processos dentro do Salesforce CORE, propondo soluções eficientes e estratégicas
- ♦ **Adaptabilidade e aprendizagem contínua:** gerir o ambiente digital em constante evolução, compreendendo novas ferramentas, funcionalidades e melhores práticas na administração do Salesforce
- ♦ **Gestão eficaz da informação:** organizar, interpretar e visualizar grandes volumes de dados, facilitando a tomada de decisões baseadas em informações precisas e estruturadas
- ♦ **Trabalho em equipa e comunicação eficaz:** colaborar com diferentes departamentos dentro de uma empresa, facilitando a implementação de soluções CRM e garantindo uma comunicação correta entre as equipas





Após a realização desta titulação, poderá aplicar os seus conhecimentos e habilidades nos seguintes cargos:

- 1. Administrador do Salesforce:** Responsável pela configuração, manutenção e otimização da plataforma para garantir o seu correto funcionamento e alinhamento com os objetivos do negócio
- 2. Consultor de CRM:** Responsável pela implementação e personalização do Salesforce para empresas, prestando consultoria na otimização de processos e na melhoria da experiência do cliente
- 3. Especialista em Automação de Processos:** responsável por projetar fluxos de trabalho automatizados e melhorar a eficiência operacional por meio de ferramentas como Process Builder e Flow
- 4. Analista de Dados CRM:** gestor de informação dentro do Salesforce para gerar relatórios e painéis que facilitam a tomada de decisões estratégicas
- 5. Gerente de Relações com Clientes:** responsável pela gestão e fidelização de clientes através da otimização do Salesforce, garantindo uma comunicação eficaz e personalizada.
- 6. Desenvolvedor Salesforce:** Coordenador da criação e personalização de soluções dentro da plataforma através da programação em Apex, Visualforce e integração de APIs.
- 7. Coordenador de Integrações CRM:** supervisor da conexão do Salesforce com outras ferramentas e sistemas, garantindo uma sincronização eficiente dos dados empresariais
- 8. Gestor de Vendas e Marketing CRM:** responsável pela implementação de estratégias de vendas e campanhas de marketing automatizadas no Salesforce para melhorar a conversão e a retenção de clientes



A TECH não só lhe proporcionará as metodologias mais relevantes do setor, mas também lhe fornecerá orientação de professores com ampla experiência na área de Salesforce

06

Metodologia do estudo

A TECH é a primeira universidade do mundo a combinar a metodologia dos **case studies** com o **Relearning**, um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição guiada.

Esta estratégia de ensino disruptiva foi concebida para oferecer aos profissionais a oportunidade de atualizar conhecimentos e desenvolver competências de forma intensiva e rigorosa. Um modelo de aprendizagem que coloca o aluno no centro do processo académico e lhe dá o papel principal, adaptando-se às suas necessidades e deixando de lado as metodologias mais convencionais.



“

A TECH prepara-o para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso na sua carreira”

O aluno: a prioridade de todos os programas da TECH

Na metodologia de estudo da TECH, o aluno é o protagonista absoluto. As ferramentas pedagógicas de cada programa foram selecionadas tendo em conta as exigências de tempo, disponibilidade e rigor académico que, atualmente, os estudantes de hoje, bem como os empregos mais competitivos do mercado.

Com o modelo educativo assíncrono da TECH, é o aluno que escolhe quanto tempo passa a estudar, como decide estabelecer as suas rotinas e tudo isto a partir do conforto do dispositivo eletrónico da sua escolha. O estudante não tem de assistir às aulas presenciais, que muitas vezes não pode frequentar. As atividades de aprendizagem serão realizadas de acordo com a sua conveniência. Poderá sempre decidir quando e de onde estudar.

“

*Na TECH NÃO terá aulas ao vivo
(às quais nunca poderá assistir)”*



Os programas de estudo mais completos a nível internacional

A TECH caracteriza-se por oferecer os programas académicos mais completos no meio universitário. Esta abrangência é conseguida através da criação de programas de estudo que cobrem não só os conhecimentos essenciais, mas também as últimas inovações em cada área.

Ao serem constantemente atualizados, estes programas permitem que os estudantes acompanhem as mudanças do mercado e adquiram as competências mais valorizadas pelos empregadores. Deste modo, os programas da TECH recebem uma preparação completa que lhes confere uma vantagem competitiva significativa para progredirem nas suas carreiras.

E, além disso, podem fazê-lo a partir de qualquer dispositivo, PC, tablet ou smartphone.

“

O modelo da TECH é assíncrono, pelo que pode estudar com o seu PC, tablet ou smartphone onde quiser, quando quiser, durante o tempo que quiser”

Case studies ou Método do caso

O método do caso tem sido o sistema de aprendizagem mais utilizado pelas melhores escolas de gestão do mundo. Criada em 1912 para que os estudantes de direito não aprendessem apenas o direito com base em conteúdos teóricos, a sua função era também apresentar-lhes situações complexas da vida real. Poderão então tomar decisões informadas e fazer juízos de valor sobre a forma de os resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard.

Com este modelo de ensino, é o próprio aluno que constrói a sua competência profissional através de estratégias como o *Learning by doing* ou o *Design Thinking*, utilizadas por outras instituições de renome, como Yale ou Stanford.

Este método orientado para a ação será aplicado ao longo de todo o curso académico do estudante com a TECH. Desta forma, será confrontado com múltiplas situações da vida real e terá de integrar conhecimentos, pesquisar, argumentar e defender as suas ideias e decisões. A premissa era responder à questão de saber como agiriam quando confrontados com acontecimentos específicos de complexidade no seu trabalho quotidiano.



Método Relearning

Na TECH os *case studies* são reforçados com o melhor método de ensino 100% online: o *Relearning*.

Este método rompe com as técnicas tradicionais de ensino para colocar o aluno no centro da equação, fornecendo os melhores conteúdos em diferentes formatos. Desta forma, consegue rever e reiterar os conceitos-chave de cada disciplina e aprender a aplicá-los num ambiente real.

Na mesma linha, e de acordo com múltiplas investigações científicas, a repetição é a melhor forma de aprender. Por conseguinte, a TECH oferece entre 8 e 16 repetições de cada conceito-chave na mesma aula, apresentadas de forma diferente, a fim de garantir que o conhecimento seja totalmente incorporado durante o processo de estudo.

O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e maior desempenho, envolvendo-o mais na sua especialização, desenvolvendo um espírito crítico, a defesa de argumentos e o confronto de opiniões: uma equação que o leva diretamente ao sucesso.



Um Campus Virtual 100% online com os melhores recursos didáticos

Para aplicar eficazmente a sua metodologia, a TECH concentra-se em fornecer aos licenciados materiais didáticos em diferentes formatos: textos, vídeos interativos, ilustrações e mapas de conhecimento, entre outros. Todos eles são concebidos por professores qualificados que centram o seu trabalho na combinação de casos reais com a resolução de situações complexas através da simulação, o estudo de contextos aplicados a cada carreira profissional e a aprendizagem baseada na repetição, através de áudios, apresentações, animações, imagens, etc.

Os últimos dados científicos no domínio da neurociência apontam para a importância de ter em conta o local e o contexto em que o conteúdo é acedido antes de iniciar um novo processo de aprendizagem. A possibilidade de ajustar estas variáveis de forma personalizada ajuda as pessoas a recordar e a armazenar conhecimentos no hipocampo para retenção a longo prazo. Trata-se de um modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que é conscientemente aplicado neste curso universitário.

Por outro lado, também com o objetivo de favorecer ao máximo o contato mentor-mentorando, é disponibilizada uma vasta gama de possibilidades de comunicação, tanto em tempo real como em diferido (mensagens internas, fóruns de discussão, serviço telefónico, contacto por correio eletrónico com o secretariado técnico, chat, videoconferência, etc.).

Da mesma forma, este Campus Virtual muito completo permitirá aos estudantes da TECH organizar os seus horários de estudo em função da sua disponibilidade pessoal ou das suas obrigações profissionais. Desta forma, terão um controlo global dos conteúdos académicos e das suas ferramentas didáticas, em função da sua atualização profissional acelerada.



O modo de estudo online deste programa permitir-lhe-á organizar o seu tempo e ritmo de aprendizagem, adaptando-o ao seu horário”

A eficácia do método justifica-se com quatro resultados fundamentais:

1. Os alunos que seguem este método não só conseguem a assimilação de conceitos, como também o desenvolvimento da sua capacidade mental, através de exercícios que avaliam situações reais e a aplicação de conhecimentos.
2. A aprendizagem traduz-se solidamente em competências práticas que permitem ao aluno uma melhor integração do conhecimento na prática diária.
3. A assimilação de ideias e conceitos é facilitada e mais eficiente, graças à utilização de situações que surgiram a partir da realidade.
4. O sentimento de eficiência do esforço investido torna-se um estímulo muito importante para os alunos, o que se traduz num maior interesse pela aprendizagem e num aumento da dedicação ao Curso.

A metodologia universitária mais bem classificada pelos seus alunos

Os resultados deste modelo académico inovador estão patentes nos níveis de satisfação global dos alunos da TECH.

A avaliação dos estudantes sobre a qualidade do ensino, a qualidade dos materiais, a estrutura e os objetivos dos cursos é excelente. Não é de surpreender que a instituição se tenha tornado a universidade mais bem classificada pelos seus estudantes de acordo com o índice global score, obtendo uma classificação de 4,9 em 5..

Aceder aos conteúdos de estudo a partir de qualquer dispositivo com ligação à Internet (computador, tablet, smartphone) graças ao fato de a TECH estar na vanguarda da tecnologia e do ensino.

Poderá aprender com as vantagens do acesso a ambientes de aprendizagem simulados e com a abordagem de aprendizagem por observação, ou seja, aprender com um especialista.



Assim, os melhores materiais didáticos, cuidadosamente preparados, estarão disponíveis neste programa:



Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados especificamente para o curso, pelos especialistas que o irão lecionar, de modo a que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são então aplicados ao formato audiovisual que criará a nossa forma de trabalhar online, com as mais recentes técnicas que nos permitem oferecer-lhe a maior qualidade em cada uma das peças que colocaremos ao seu serviço.



Estágios de aptidões e competências

Realizarão atividades para desenvolver competências e aptidões específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e capacidades que um especialista deve desenvolver no quadro da globalização.



Resumos interativos

Apresentamos os conteúdos de forma atrativa e dinâmica em ficheiros multimédia que incluem áudio, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceptuais a fim de reforçar o conhecimento.

Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi galardoado pela Microsoft como uma "Caso de sucesso na Europa"



Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso, diretrizes internacionais... Na nossa biblioteca virtual, terá acesso a tudo o que precisa para completar a sua formação.





Case Studies

Será realizada uma seleção dos melhores *case studies* na área; Casos apresentados, analisados e instruídos pelos melhores especialistas do panorama internacional.



Testing & Retesting

Avaliamos e reavaliamos periodicamente os seus conhecimentos ao longo de todo o programa. Fazemo-lo em 3 dos 4 níveis da Pirâmide de Miller.



Masterclasses

Existe evidência científica acerca da utilidade da observação por especialistas terceiros.

O que se designa de *Learning from an expert* fortalece o conhecimento e a memória, e cria a confiança em futuras decisões difíceis.



Guias práticos

A TECH oferece os conteúdos mais relevantes do curso sob a forma de fichas de trabalho ou de guias de ação rápida. Uma forma sintética, prática e eficaz de ajudar o aluno a progredir na sua aprendizagem.



07

Corpo docente

Neste itinerário acadêmico, os alunos terão a oportunidade de aprender com profissionais altamente qualificados, com uma trajetória de destaque na implementação e gestão desta poderosa plataforma CRM. Além disso, este conselho é composto por consultores certificados, administradores seniores da Salesforce e especialistas em automação de processos que dominam as últimas tendências e ferramentas deste ecossistema. Graças ao seu profundo conhecimento do setor e à sua experiência em empresas líderes, os professores oferecerão uma visão prática e estratégica que permitirá aos alunos desenvolver competências aplicáveis aos ambientes empresariais modernos





“

O corpo docente deste programa garantirá uma experiência acadêmica de alto nível, preparando-o para enfrentar os desafios do ambiente digital com confiança e solidez”

Direção



Sra. Carmen Carrillo Pineda

- ♦ CDP Data Specialist em Boehringer Ingelheim
- ♦ Licenciatura em Jornalismo e Comunicação pela Universidade do Istmo
- ♦ Licenciatura em Filosofia e Teologia pela Universidade Pontifícia da Santa Cruz
- ♦ Mestrado em Administração e Gestão de Empresas pela IMF Business School
- ♦ Especialista em Salesforce
- ♦ Especialista em Outbound Marketing pela Escuela de Empresa (Madrid)
- ♦ Especialista em Business Intelligence (Power BI e Tableau) pelo Centro de Estudos Financeiros



Professores

Sr. Javier Sánchez García

- ♦ Licenciatura em Engenharia Informática pela Universidade Rey Juan Carlos de Madrid
- ♦ Especialista em Testes de Aceitação do Utilizador na Accenture
- ♦ Especialista em Programas de Fidelização e Marketing Digital na LeadClic-WAM
- ♦ Especialista em Marketing Digital

“

Primeiro corpo docente de destaque”

08

Certificação

O Curso de Especialização em Administração do Salesforce CORE garante, além da formação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um certificado de Curso de Especialização emitido pela TECH Global University.



“

Conclua este programa de estudos com sucesso e receba seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”

Este programa permitirá a obtenção do certificado próprio de **Curso de Especialização em Administração do Salesforce CORE** reconhecido pela TECH Global University, a maior universidade digital do mundo.

A **TECH Global University**, é uma Universidade Europeia Oficial reconhecida publicamente pelo Governo de Andorra (*bollettino ufficiale*). Andorra faz parte do Espaço Europeu de Educação Superior (EEES) desde 2003. O EEES é uma iniciativa promovida pela União Europeia com o objetivo de organizar o modelo de formação internacional e harmonizar os sistemas de ensino superior dos países membros desse espaço. O projeto promove valores comuns, a implementação de ferramentas conjuntas e o fortalecimento dos seus mecanismos de garantia de qualidade para fomentar a colaboração e a mobilidade entre alunos, investigadores e académicos.

Esse título próprio da **TECH Global University**, é um programa europeu de formação contínua e atualização profissional que garante a aquisição de competências na sua área de conhecimento, conferindo um alto valor curricular ao aluno que conclui o programa.

Título: Curso de Especialização em Administração do Salesforce CORE

Modalidade: online

Duração: 6 meses

Acreditação: 18 ECTS





Curso de Especialização Administração do Salesforce CORE

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Global University
- » Acreditação: 18 ECTS
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Curso de Especialização

Administração do Salesforce CORE

