

Programa Avançado

Commerce Cloud, Data Cloud
e CRM no Salesforce



Programa Avançado Commerce Cloud, Data Cloud e CRM no Salesforce

- » Modalidade: online
- » Duração: 3 meses
- » Certificado: TECH Global University
- » Créditos: 18 ECTS
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Acesso ao site: www.techtute.com/br/escola-de-negocios/programa-avancado/programa-avancado-commerce-cloud-data-cloud-crm-salesforce

Índice

01

Apresentação do programa

pág. 4

02

Por que estudar na TECH?

pág. 8

03

Plano de estudos

pág. 12

04

Objetivos de ensino

pág. 18

05

Oportunidades profissionais

pág. 22

06

Metodologia de estudo

pág. 26

07

Equipe de professores

pág. 36

08

Certificação

pág. 40

01

Apresentação do programa

A Salesforce consolidou-se como uma das plataformas mais avançadas na gestão do *Customer Relationship Management* (CRM), integrando ferramentas como *Commerce Cloud* e *Data Cloud* para transformar a experiência do usuário e potencializar a tomada de decisões baseada em dados. De acordo com um relatório da Gartner, a Salesforce lidera o quadrante mágico do CRM pelo décimo primeiro ano consecutivo, destacando-se pela sua capacidade de inovação e adaptabilidade às tendências do mercado. Com base nessa premissa, a TECH desenvolveu este programa que proporcionará uma visão integral sobre essas soluções avançadas. A partir de uma metodologia 100% online, os especialistas abordarão aspectos-chave, como a gestão de clientes em ambientes omnicanal, a personalização de experiências de compra e a análise de dados.



A man and a woman in business attire are looking at a device together. The man is wearing a grey suit and a blue shirt, and the woman is wearing a grey top. They are both looking down at a device, likely a tablet or smartphone, which is not fully visible. The background is a blurred office setting.

“

Você saberá otimizar estratégias comerciais e gerenciar dados na nuvem com a tecnologia mais avançada. Tudo com uma metodologia online, flexível e acessível. Inscreva-se agora e especialize-se na plataforma líder do mercado!”

A transformação digital redefiniu a maneira como as empresas interagem com seus clientes, otimizam suas estratégias comerciais e gerenciam dados em tempo real. Nesse contexto, a Salesforce consolidou-se como uma plataforma fundamental para impulsionar a personalização, a automatização e a eficiência dos processos empresariais. Dessa forma, melhora-se a experiência do usuário, integra-se informações de múltiplos canais e desenvolve-se estratégias baseadas em dados para impulsionar a rentabilidade e a fidelização dos clientes.

Diante desse panorama de inovação, a TECH desenvolveu este Programa Avançado de Commerce Cloud, Data Cloud & CRM no Salesforce, um programa que abordará as ferramentas mais importantes desta plataforma. Através de uma abordagem prática e atualizada, os profissionais aprofundarão seus conhecimentos sobre gestão do comércio digital, análise de dados na nuvem e automação de processos comerciais. Além disso, enfatizarão a otimização da *Customer Journey*, a integração da Inteligência Artificial em estratégias de vendas e a segmentação preditiva baseada em *Big Data*.

Com esta especialização, os alunos poderão acessar oportunidades de trabalho altamente procuradas em setores como comércio eletrônico, marketing digital e gestão de relacionamento com clientes. Graças a isso, os alunos se destacarão em um mercado em constante evolução, adquirindo um perfil competitivo para funções estratégicas, como consultor de CRM, analista de dados comerciais ou especialista em automação de vendas. Além disso, os conhecimentos adquiridos facilitarão a tomada de decisões baseadas em dados, otimizando a conversão e o crescimento empresarial.

A TECH elaborou este programa com uma metodologia 100% online, proporcionando flexibilidade total para conciliar a aprendizagem com outras responsabilidades. Através do inovador sistema *Relearning*, os conteúdos serão apresentados de forma progressiva e reiterativa, favorecendo a assimilação eficaz dos conceitos-chave. Finalmente, o acesso aos materiais a qualquer momento e a partir de qualquer dispositivo permitirá uma experiência dinâmica e acessível, ideal para quem busca se atualizar sem restrições geográficas ou horários.

Este **Programa Avançado de Commerce Cloud, Data Cloud & CRM no Salesforce** conta com o conteúdo mais completo e atualizado do mercado. Suas principais características são:

- ♦ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas em Salesforce
- ♦ O conteúdo gráfico, esquemático e extremamente útil, fornece informações científicas e práticas sobre as disciplinas essenciais para o exercício da profissão
- ♦ Exercícios práticos em que o processo de autoavaliação é realizado para melhorar a aprendizagem
- ♦ Sua ênfase especial em metodologias inovadoras em Commerce Cloud, Data Cloud & CRM no Salesforce
- ♦ Aulas teóricas, perguntas a especialistas, fóruns de discussão sobre temas controversos e trabalhos de reflexão individual
- ♦ Disponibilidade de acesso a todo o conteúdo a partir de qualquer dispositivo, fixo ou portátil, com ligação à Internet



Com TECH e seu Programa Avançado, você transformará dados em oportunidades e liderará a transformação digital. O que você está esperando para se inscrever no programa que impulsionará sua carreira profissional?"

“

Você se especializará com os melhores e avançará eficientemente em sua carreira profissional. Com este programa, você aprenderá a gerenciar clientes, otimizar estratégias digitais e potencializar o comércio eletrônico”

Inclui em seu quadro docente profissionais pertencentes ao âmbito do Salesforce, que trazem para este programa a experiência de seu trabalho, além de especialistas reconhecidos de empresas de referência e universidades de prestígio.

O conteúdo multimídia desenvolvido com a mais recente tecnologia educacional, oferece ao profissional uma aprendizagem situada e contextual, ou seja, um ambiente simulado que proporcionará um estudo imersivo e programado para capacitar em situações reais.

Este programa se fundamenta na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o aluno deverá resolver as diferentes situações de prática profissional que surgirem ao longo do programa. Para isso, o profissional contará com a ajuda de um inovador sistema de vídeo interativo, realizado por especialistas reconhecidos nesta área.

Com uma metodologia 100% online e baseada no Relearning, a TECH oferece um programa inovador, com conteúdo atualizado. Inscreva-se agora e torne-se um especialista na plataforma líder do setor!

Através de um plano de estudos de alto nível, você descobrirá estratégias fundamentais e ferramentas avançadas para liderar a nova era do comércio digital. Faça parte da maior universidade digital do mundo, segundo a Forbes!



02

Por que 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 idiomas, a TECH se posiciona como líder em empregabilidade, com uma taxa de inserção profissional de 99%. Além disso, conta com um vasto corpo docente formado por mais de 6.000 professores de prestígio internacional.



“

Estude na maior universidade digital do mundo e garanta seu sucesso profissional. O futuro começa na TECH”

A melhor universidade online do mundo de acordo com a FORBES

A conceituada revista Forbes, especializada em negócios e finanças, destacou a TECH como «a melhor universidade online do mundo». Foi o que afirmou recentemente em um artigo de sua edição digital, no qual faz referência à história de sucesso dessa instituição, «graças à oferta acadêmica que oferece, à seleção de seu corpo docente e a um método de aprendizagem inovador destinado a formar os profissionais do futuro».

Forbes

Melhor universidade online do mundo

Plano

de estudos mais completo

Os planos de estudos mais completos do panorama universitário

A TECH oferece os planos de estudos mais completos do cenário universitário, com programas que abrangem conceitos fundamentais e, ao mesmo tempo, os principais avanços científicos em suas áreas específicas. Além disso, esses programas são continuamente atualizados para garantir aos alunos a vanguarda acadêmica e as habilidades profissionais mais procuradas. Dessa forma, os programas da universidade proporcionam aos seus alunos uma vantagem significativa para impulsionar suas carreiras rumo ao sucesso.

A melhor equipe de professores top internacional

A equipe de professores da TECH é composta por mais de 6.000 profissionais de renome internacional. Professores, pesquisadores e executivos seniores de multinacionais, incluindo Isaiah Covington, técnico de desempenho do Boston Celtics; Magda Romanska, pesquisadora principal do Harvard MetaLAB; Ignacio Wistumba, presidente do departamento de patologia molecular translacional do MD Anderson Cancer Center; e D.W. Pine, diretor de criação da revista TIME, entre outros.

Equipe de professores
TOP
Internacional

A maior universidade digital do mundo

A TECH é a maior universidade digital do mundo. Somos a maior instituição educacional, com o melhor e mais amplo catálogo educacional digital, 100% online, abrangendo a grande maioria das áreas do conhecimento. Oferecemos o maior número de cursos próprios, pós-graduações e graduações oficiais do mundo. No total, são mais de 14.000 programas universitários em onze idiomas diferentes, o que nos torna a maior instituição de ensino do mundo.

Nº.1
Mundial

A maior universidade online do mundo



A metodologia mais eficaz

Um método de aprendizado único

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

A universidade online oficial da NBA

A TECH é a Universidade Online Oficial da NBA. Por meio de um acordo com a maior liga de basquete do mundo, oferece aos seus alunos programas universitários exclusivos, além de uma grande variedade de recursos educacionais voltados para o negócio da liga e outras áreas da indústria esportiva. Cada programa tem um plano de estudos único e conta com palestrantes convidados excepcionais: profissionais com trajetórias esportivas destacadas que compartilham suas experiências sobre os temas mais relevantes.

Líderes em empregabilidade

A TECH se consolidou como a universidade líder em empregabilidade. 99% dos seus alunos conseguem um emprego na área que estudaram em até um ano após a conclusão de qualquer programa da universidade. Um número semelhante obtém uma melhoria imediata em sua carreira. Isso é possível graças a uma metodologia de ensino baseada na aquisição de competências práticas, essenciais para o desenvolvimento profissional.



Google Partner Premier

A gigante da tecnologia Google concedeu à TECH o selo Google Partner Premier. Esse reconhecimento, disponível apenas para 3% das empresas no mundo, destaca a experiência eficaz, flexível e adaptada que a universidade oferece aos seus alunos. O reconhecimento não apenas credencia o máximo rigor, desempenho e investimento nas infraestruturas digitais da TECH, mas também coloca essa universidade como uma das empresas de tecnologia mais avançadas do mundo.



A Universidade mais bem avaliada por seus alunos

O site de avaliação Global score posicionou a TECH como a universidade mais bem avaliada do mundo por seus alunos. Esse portal de avaliações, o mais confiável e prestigiado, pois verifica e valida a autenticidade de cada opinião publicada, concedeu à TECH a sua classificação mais alta, 4,9 de 5, com base em mais de 1000 avaliações recebidas. Esses números colocam a TECH como referência absoluta de universidade internacional.



03

Plano de estudos

A TECH desenvolveu um plano de estudos inovador e orientado para a excelência, com o objetivo de proporcionar um conhecimento profundo sobre a integração e gestão de soluções Salesforce no ambiente empresarial. Assim, ao longo do programa, serão abordados temas essenciais como a configuração e personalização do *Commerce Cloud*, a análise avançada de dados com o *Data Cloud* e a segmentação inteligente de públicos. Além disso, será enfatizada a automação dos fluxos de trabalho com CRM, a integração da Inteligência Artificial na personalização da experiência do usuário e a implementação de estratégias omnicanal em tempo real.



“

Este Programa Avançado garantirá uma preparação de alta qualidade para que você consiga enfrentar os desafios do comércio digital e da transformação empresarial baseada em dados”

Módulo 1. API e integrações em Salesforce

- 1.1. Integração em Salesforce
 - 1.1.1. Integrações de saída do Salesforce
 - 1.1.2. Integrações de entrada em Salesforce
 - 1.1.3. Integrações Salesforce em Salesforce
 - 1.1.4. Bibliotecas de API Salesforce
- 1.2. *External services*
 - 1.2.1. Especificação do padrão 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* de integração
 - 1.3.3. Autorização de integrações e gestão de identidade
 - 1.3.4. Políticas de segurança nas *connected apps*
- 1.4. SOAP API
 - 1.4.1. *Enterprise WSDL*
 - 1.4.2. *Partner WSDL*
 - 1.4.3. *Apex WSDL*
 - 1.4.4. *Metadados WSDL*
- 1.5. Integrações REST síncronas
 - 1.5.1. REST API em Salesforce
 - 1.5.2. *Connect* REST API em Salesforce
 - 1.5.3. Gerenciamento de documentos no Salesforce por API
- 1.6. API para Migração de dados
 - 1.6.1. Bulk API
 - 1.6.2. Configuração e execução de migração em massa de dados por API em massa
 - 1.6.3. Processamento de dados em cargas massivas
 - 1.6.4. Bulk API 1.0 vs. Bulk API 2.0





- 1.7. Integração baseada em eventos
 - 1.7.1. *Platform event bus*
 - 1.7.2. *Streaming API em Salesforce*
 - 1.7.3. *Pub/Sub API em Salesforce*
 - 1.7.4. *Change data capture*
 - 1.7.5. *Inscrição em eventos a partir de sistemas externos com CometD Framework*
- 1.8. Integração para configuração e desenvolvimento
 - 1.8.1. *Tooling API*
 - 1.8.2. *Metadados API*
 - 1.8.3. *Administração dinâmica da organização com base em tooling API*
- 1.9. Sincronização de dados entre orgs
 - 1.9.1. *Padrões de sincronização de dados entre orgs*
 - 1.9.2. *Salesforce connect com adaptador cross-org*
 - 1.9.3. *Open Data Protocol (oData)*
 - 1.9.4. *GraphQL com oData*
- 1.10. Padrões de integração
 - 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*

Módulo 2. Programação avançada em Salesforce

- 2.1. Apex dinâmico
 - 2.1.1. *Acesso dinâmico à definição de objectos e campos*
 - 2.1.2. *SOQL dinâmico*
 - 2.1.3. *DML dinâmico*
- 2.2. Platform Cache
 - 2.2.1. *Platform Cache. Utilidade*
 - 2.2.2. *Org Cache*
 - 2.2.3. *Session Cache*
 - 2.2.4. *Melhores práticas*

- 2.3. *Platform event bus*
 - 2.3.1. *Platform event bus. Utilidade*
 - 2.3.2. *Publicação de um evento*
 - 2.3.3. *Subscrição de um evento*
- 2.4. *Princípios 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 investimento*
- 2.5. *Apex enterprise pattern*
 - 2.5.1. *Separation of concerns (SOC)*
 - 2.5.2. *Camada seletora*
 - 2.5.3. *Camada de domínio*
 - 2.5.4. *Camada Serviço*
- 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 de erros*
 - 2.7.1. *Framework de erros*
 - 2.7.2. *Captura de erros*
 - 2.7.3. *Evento da plataforma para registar o erro*
- 2.8. *Framework automatizações*
 - 2.8.1. *Ferramentas de automatização*
 - 2.8.2. *Conceção de framework de automatização*
 - 2.8.3. *Aspectos técnicos*
- 2.9. *Ferramentas para o desenvolvimento*
 - 2.9.1. *Code Analyzer*
 - 2.9.2. *Apex Replay*
 - 2.9.3. *Apex Log Analyzer*
 - 2.9.4. *Explain Plan*

- 2.10. *Troubleshooting limites em Apex*
 - 2.10.1. *CPU Time*
 - 2.10.2. *Too Many SOQL*
 - 2.10.3. *Heap size*

Módulo 3. Programação da interface do usuário em Salesforce

- 3.1. *Visualforce*
 - 3.1.1. *Criação de páginas VF e tags mais comuns*
 - 3.1.2. *Condutor standard e condutor de lista standard*
 - 3.1.3. *Controlador custom*
 - 3.1.4. *Tratamento 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. *Tratamento 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. *Apresentação da página e comunicação entre componentes*
 - 3.3.5. *Shadow DOM*
 - 3.3.6. *Utilização das capacidades dos telemóveis*
 - 3.3.7. *Tratamento de erros e depuração*
 - 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 mensagem em um message channel*
 - 3.4.3. *Inscrição em um message channel*
 - 3.4.5. *Limites*



- 3.5. Coexistência frameworks UI
 - 3.5.1. Interoperabilidade do Visualforce - Componente Aura
 - 3.5.2. Interoperabilidade do 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. Configurações
 - 3.8.2. Linter
 - 3.8.3. RetireJS
- 3.9. *Troubleshooting*
 - 3.9.1. Consola de programadores do Chrome
 - 3.9.2. Identificação de problemas de desempenho
 - 3.9.3. Identificação de problemas de rede
- 3.10. Mobile SDK
 - 3.10.1. Modos de desenvolvimento
 - 3.10.2. Desenvolvimento de aplicações híbridas
 - 3.10.3. Desenvolvimento de aplicações nativas (Android)

04

Objetivos de ensino

Este Programa Avançado fornecerá uma visão abrangente sobre as tecnologias mais avançadas em gestão de clientes, comércio digital e análise de dados. Para isso, este programa se concentrará na configuração, personalização e integração do *Salesforce Commerce Cloud*, *Data Cloud* e *CRM*, permitindo que você desenvolva soluções eficientes e adaptadas às necessidades de cada organização. Dessa forma, os alunos serão capazes de projetar e executar estratégias inovadoras que impulsionem a rentabilidade e o crescimento empresarial. Além disso, adquirirão as competências necessárias para se destacarem na área do comércio digital, gestão de dados e CRM empresarial.



“

Você terá à sua disposição material de estudo, resumos interativos e leituras complementares, que o prepararão para atingir seu potencial máximo no Commerce Cloud, Data Cloud e CRM no Salesforce”



Objetivos gerais

- ♦ Implementar estratégias de comércio digital com o Salesforce Commerce Cloud para otimizar a experiência do cliente
- ♦ Gerenciar e analisar dados no Salesforce Data Cloud para melhorar a tomada de decisões comerciais
- ♦ Desenvolver estratégias avançadas de CRM para fidelizar clientes e melhorar a relação com a marca
- ♦ Automatizar processos de vendas e marketing para aumentar a eficiência e a rentabilidade empresarial
- ♦ Personalize a experiência do usuário através da integração de inteligência artificial e análise de dados
- ♦ Projete e otimize fluxos de trabalho no Salesforce para melhorar a conversão e retenção de clientes
- ♦ Aplicar estratégias omnicanal no Commerce Cloud para oferecer uma experiência de compra fluida e conectada
- ♦ Implementar modelos preditivos de comportamento do consumidor para potencializar as vendas
- ♦ Integrar o Salesforce com outras plataformas e ferramentas digitais para melhorar a gestão do negócio
- ♦ Meça e otimize o desempenho de campanhas e estratégias em tempo real com o Data Cloud





Objetivos específicos

Módulo 1. API e integrações em Salesforce

- ♦ Compreender as diferentes APIs do Salesforce e sua utilização em integrações com outros sistemas
- ♦ Aplicar estratégias de integração seguras e eficientes no Salesforce

Módulo 2. Programação avançada em Salesforce

- ♦ Desenvolver competências avançadas destinadas ao uso do Apex para resolver problemas complexos e personalizados no Salesforce
- ♦ Dominar técnicas avançadas de desenvolvimento, como gestão de exceções, programação assíncrona e otimização de consultas

Módulo 3. Programação da interface do usuário em Salesforce

- ♦ Projetar e desenvolver interfaces de usuário personalizadas utilizando Visualforce
- ♦ Criar soluções adaptáveis para usuários finais usando as ferramentas de desenvolvimento de interface do usuário da Salesforce



Graças à taxa de empregabilidade de 99% da TECH, você conquistará o mercado de trabalho, apoiado por uma qualidade acadêmica inovadora que lhe permitirá ter sucesso no setor digital”

05

Oportunidades profissionais

Esta qualificação abrirá um amplo campo de oportunidades profissionais em setores como o varejo, a banca, a tecnologia e os serviços, onde a personalização e a automatização dos processos desempenham um papel fundamental na fidelização dos clientes e no aumento da rentabilidade. Dessa forma, os alunos estarão capacitados para atuar como consultores especializados em Salesforce, liderando a implementação e a otimização de soluções de comércio digital e CRM em empresas de qualquer tamanho. Além disso, poderão acessar cargos estratégicos nas áreas de análise de dados, inteligência de negócios e experiência do cliente.



“

Com essa preparação exaustiva, você se tornará uma peça essencial na evolução digital das empresas, impulsionando sua competitividade e eficiência operacional”

Perfil do aluno

O aluno se destacará pelo domínio na implementação de soluções avançadas no Salesforce, otimizando a personalização, automação e análise de dados para maximizar a rentabilidade empresarial. Graças a uma abordagem prática e atualizada, este especialista estará preparado para projetar e implementar estratégias eficientes de *Customer Relationship Management* (CRM), melhorar a experiência do usuário através do *Commerce Cloud* e utilizar o *Data Cloud* para converter grandes volumes de informação em insights estratégicos. Por fim, sua capacidade de integrar essas ferramentas permitirá que o aluno tome decisões baseadas em dados e melhore a conversão e a fidelização dos clientes.

Você estará preparado para enfrentar novos desafios em um ambiente digital em constante evolução graças a uma formação flexível e adaptada às necessidades do mercado.

- ♦ **Pensamento analítico e tomada de decisões baseadas em dados:** interpretar informações extraídas do *Data Cloud* e outras ferramentas de análise no Salesforce, transformando-as em estratégias comerciais eficazes.
- ♦ **Habilidades digitais e adaptabilidade tecnológica:** domínio de plataformas digitais como *Commerce Cloud* e CRM, juntamente com a capacidade de se adaptar a novas tecnologias e ambientes digitais em constante evolução.
- ♦ **Liderança e gestão de projetos:** liderar iniciativas de transformação digital, administrar equipes e coordenar estratégias de *Customer Relationship Management* (CRM) em empresas de diferentes setores.
- ♦ **Comunicação eficaz e foco no cliente:** desenvolver habilidades de comunicação para apresentar relatórios, defender estratégias comerciais e melhorar o relacionamento com os clientes, por meio de soluções personalizadas.





Após concluir o programa, você poderá aplicar seus conhecimentos e habilidades nas seguintes funções:

1. **Consultor em Salesforce CRM:** responsável pela implementação e otimização do Salesforce CRM, responsável por projetar estratégias para melhorar a gestão de clientes e impulsionar as vendas.
2. **Gestor do Commerce Cloud:** gestor da plataforma *Commerce Cloud*, garantindo uma experiência de compra eficiente e personalizada para os usuários.
3. **Analista de Dados Cloud:** responsável pela coleta, análise e interpretação de dados no *Salesforce Data Cloud*, utilizando insights para tomar decisões estratégicas nas empresas.
4. **Gestor de Experiência do Cliente (CX Manager):** responsável por melhorar o relacionamento com os clientes por meio de CRM e estratégias de fidelização, personalizando a comunicação e otimizando cada ponto de contato.
5. **Especialista em Automação de Marketing:** designer de campanhas automatizadas no *Salesforce Marketing Cloud*, utilizando Inteligência Artificial e segmentação avançada para aumentar as conversões.
6. **Gestor de Comércio Eletrônico:** responsável por liderar a estratégia digital de vendas em plataformas como *Commerce Cloud*, otimizando a usabilidade e maximizando as receitas em ambientes online.
7. **Desenvolvedor de Soluções Salesforce:** programador especializado na personalização e integração de ferramentas Salesforce, adaptando suas funcionalidades às necessidades específicas de cada empresa.
8. **Líder de Transformação Digital:** responsável por impulsionar a digitalização dos processos empresariais, aplicando ferramentas de *Data Cloud* e CRM para melhorar a eficiência operacional e a tomada de decisões.

06

Metodologia de estudo

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

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



“

A TECH prepara você para enfrentar novos desafios em ambientes incertos e alcançar o sucesso em 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 levando-se em conta as demandas de tempo, disponibilidade e rigor acadêmico que, atualmente, os alunos, bem como os empregos mais competitivos do mercado, exigem.

Com o modelo educacional assíncrono da TECH, é o aluno quem escolhe quanto tempo passa estudando, como decide estabelecer suas rotinas e tudo isso no conforto do dispositivo eletrônico de sua escolha. O aluno não precisa assistir às aulas presenciais, que muitas vezes não poderá comparecer. As atividades de aprendizado serão realizadas de acordo com sua conveniência. O aluno sempre poderá decidir quando e de onde estudar.

“

*Na TECH, o aluno NÃO terá aulas ao vivo
(das quais poderá nunca participar)”.*



Os programas de ensino mais abrangentes do mundo

A TECH se caracteriza por oferecer os programas acadêmicos mais completos no ambiente universitário. Essa abrangência é obtida por meio da criação de programas de estudo que cobrem não apenas o conhecimento essencial, mas também as últimas inovações em cada área.

Por serem constantemente atualizados, esses programas permitem que os alunos acompanhem as mudanças do mercado e adquiram as habilidades mais valorizadas pelos empregadores. Dessa forma, os alunos da TECH recebem uma preparação abrangente que lhes dá uma vantagem competitiva significativa para avançar em suas carreiras.

Além disso, eles podem fazer isso de qualquer dispositivo, PC, tablet ou smartphone.

“

O modelo da TECH é assíncrono, portanto, você poderá estudar com seu PC, tablet ou smartphone onde quiser, quando quiser e pelo tempo que quiser”

Case studies ou Método de caso

O método de casos tem sido o sistema de aprendizado mais amplamente utilizado pelas melhores escolas de negócios do mundo. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de direito não aprendessem a lei apenas com base no conteúdo teórico, sua função também era apresentar a eles situações complexas da vida real. Assim, eles poderiam tomar decisões informadas e fazer julgamentos de valor sobre como resolvê-los. Em 1924 foi estabelecido como o método de ensino padrão em Harvard.

Com esse modelo de ensino, é o próprio aluno que desenvolve sua competência profissional por meio de estratégias como o *Learning by doing* ou o *Design Thinking*, usados por outras instituições renomadas, como Yale ou Stanford.

Esse método orientado para a ação será aplicado em toda a trajetória acadêmica do aluno com a TECH. Dessa forma, o aluno será confrontado com várias situações da vida real e terá de integrar conhecimentos, pesquisar, argumentar e defender suas ideias e decisões. A premissa era responder à pergunta sobre como eles agiriam diante de eventos específicos de complexidade em seu trabalho diário.



Método Relearning

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

Esse método rompe com as técnicas tradicionais de ensino para colocar o aluno no centro da equação, fornecendo o melhor conteúdo em diferentes formatos. Dessa forma, consegue revisar e reiterar os principais conceitos de cada matéria e aprender a aplicá-los em um ambiente real.

Na mesma linha, e de acordo com várias pesquisas científicas, a repetição é a melhor maneira de aprender. Portanto, a TECH oferece entre 8 e 16 repetições de cada conceito-chave dentro da mesma lição, apresentadas de uma forma diferente, a fim de garantir que o conhecimento seja totalmente incorporado durante o processo de estudo.

O Relearning permitirá uma aprendizagem com menos esforço e mais desempenho, fazendo com que você se envolva mais em sua especialização, desenvolvendo seu espírito crítico e sua capacidade de defender argumentos e contrastar opiniões: uma equação de sucesso.



Um Campus Virtual 100% online com os melhores recursos didáticos

Para aplicar sua metodologia de forma eficaz, a TECH se concentra em fornecer aos alunos materiais didáticos em diferentes formatos: textos, vídeos interativos, ilustrações e mapas de conhecimento, entre outros. Todos eles são projetados por professores qualificados que concentram seu trabalho na combinação de casos reais com a resolução de situações complexas por meio de simulação, o estudo de contextos aplicados a cada carreira profissional e o aprendizado baseado na repetição, por meio de áudios, apresentações, animações, imagens etc.

As evidências científicas mais recentes no campo da neurociência apontam para a importância de levar em conta o local e o contexto em que o conteúdo é acessado antes de iniciar um novo processo de aprendizagem. A capacidade de ajustar essas variáveis de forma personalizada ajuda as pessoas a lembrar e armazenar o conhecimento no hipocampo para retenção a longo prazo. Trata-se de um modelo chamado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que é aplicado conscientemente nesse curso universitário.

Por outro lado, também para favorecer ao máximo o contato entre mentor e mentorado, é oferecida uma ampla variedade de possibilidades de comunicação, tanto em tempo real quanto em diferido (mensagens internas, fóruns de discussão, serviço telefônico, contato por e-mail com a secretaria técnica, bate-papo, videoconferência etc.).

Da mesma forma, esse Campus Virtual muito completo permitirá que os alunos da TECH organizem seus horários de estudo de acordo com sua disponibilidade pessoal ou obrigações de trabalho. Dessa forma, eles terão um controle global dos conteúdos acadêmicos e de suas ferramentas didáticas, em função de sua atualização profissional acelerada.



O modo de estudo online deste programa permitirá que você organize seu tempo e ritmo de aprendizado, adaptando-o à sua agenda”

A eficácia do método é justificada por quatro conquistas fundamentais:

1. Os alunos que seguem este método não só assimilam os conceitos, mas também desenvolvem a capacidade intelectual através de exercícios de avaliação de situações reais e de aplicação de conhecimentos.
2. A aprendizagem se consolida nas habilidades práticas, permitindo ao aluno integrar melhor o conhecimento à prática clínica.
3. A assimilação de ideias e conceitos se torna mais fácil e eficiente, graças à abordagem de situações decorrentes da realidade.
4. A sensação de eficiência do esforço investido se torna um estímulo muito importante para os alunos, o que se traduz em um maior interesse pela aprendizagem e um aumento no tempo dedicado ao curso.

A metodologia universitária mais bem avaliada por seus alunos

Os resultados desse modelo acadêmico inovador podem ser vistos nos níveis gerais de satisfação dos alunos da TECH.

A avaliação dos alunos sobre a qualidade do ensino, a qualidade dos materiais, a estrutura e os objetivos do curso é excelente. Não é de surpreender que a instituição tenha se tornado a universidade mais bem avaliada por seus alunos de acordo com o índice global score, obtendo 4,9 de 5 pontos.

Acesse o conteúdo do estudo de qualquer dispositivo com conexão à Internet (computador, tablet, smartphone) graças ao fato da TECH estar na vanguarda da tecnologia e do ensino.

Você 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 educacionais, cuidadosamente preparados, estarão disponíveis neste programa:



Material de estudo

O conteúdo didático foi elaborado especialmente para este curso pelos especialistas que irão ministrá-lo, o que permite que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Posteriormente, esse conteúdo é adaptado ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online, com as técnicas mais recentes que nos permitem lhe oferecer a melhor qualidade em cada uma das peças que colocaremos a seu serviço.



Práticas de aptidões e competências

Serão realizadas atividades para desenvolver as habilidades e competências específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e habilidades que um especialista precisa desenvolver no âmbito da globalização.



Resumos interativos

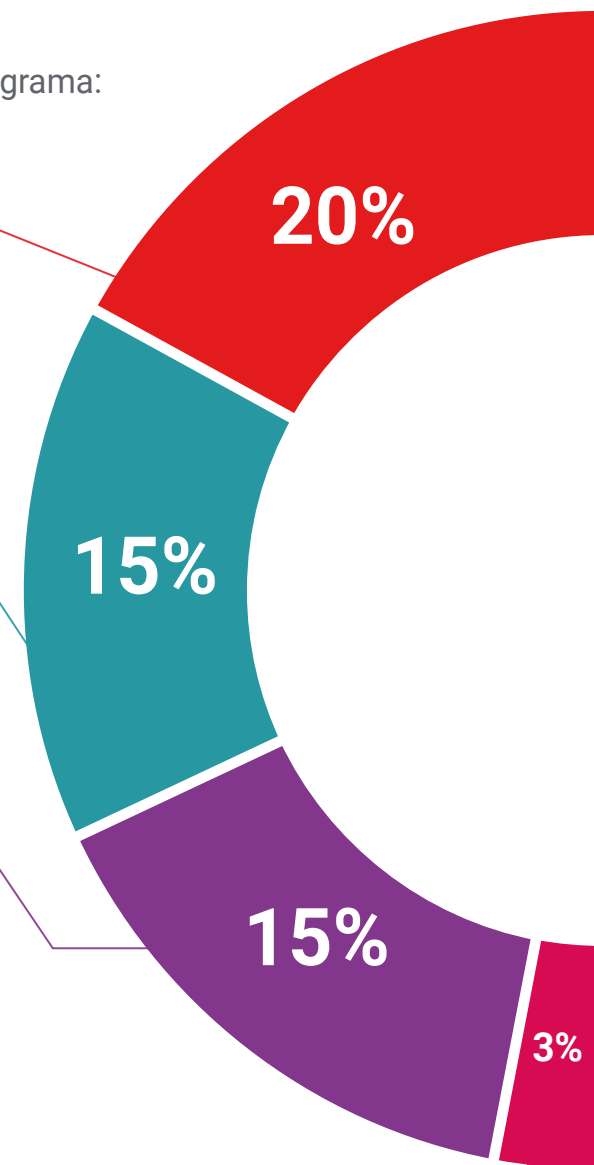
Apresentamos os conteúdos de forma atraente e dinâmica em pílulas multimídia que incluem áudio, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais com o objetivo de reforçar o conhecimento.

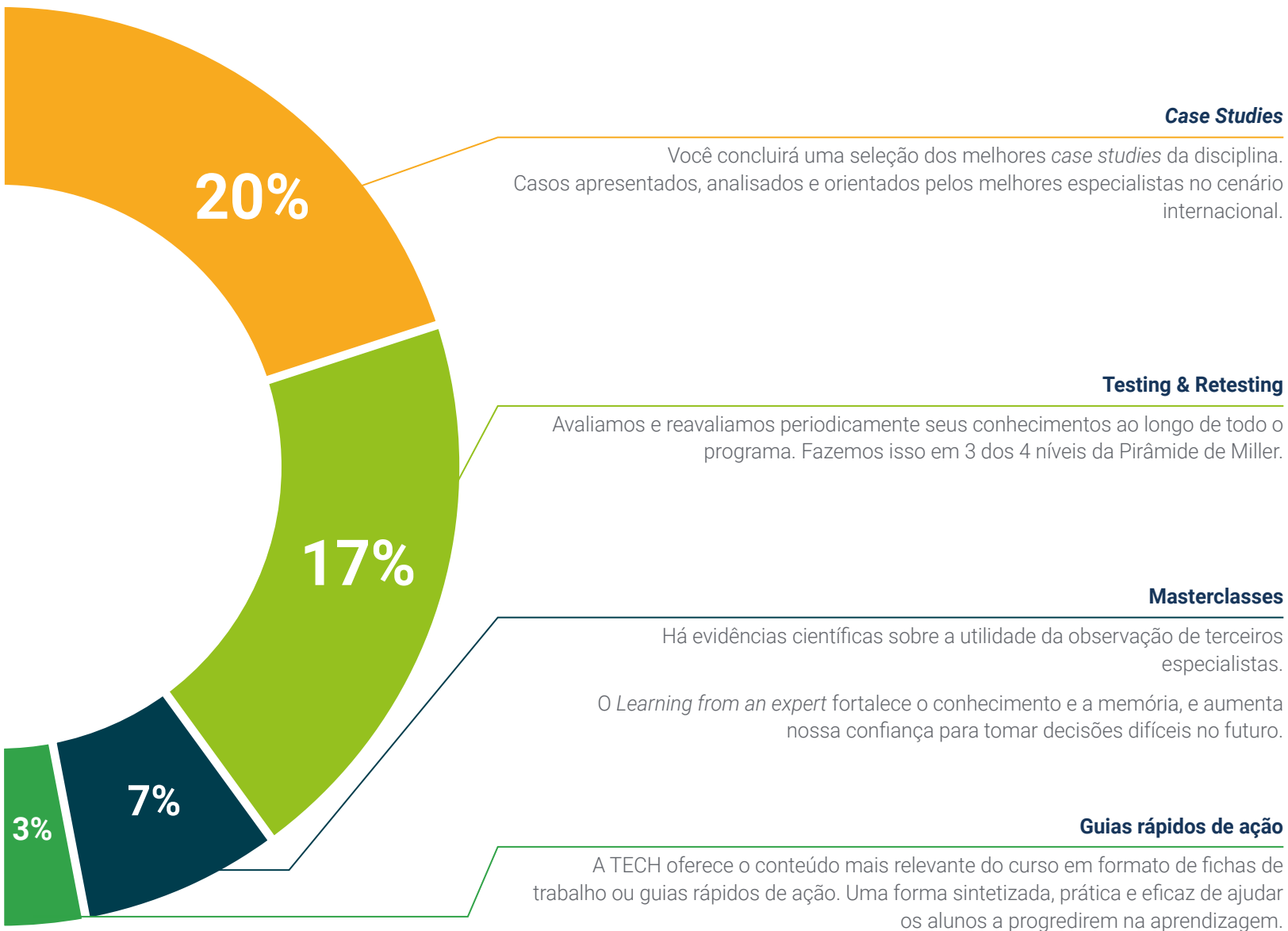
Este sistema exclusivo de capacitação por meio da apresentação de conteúdo multimídia foi premiado pela Microsoft como "Caso de sucesso na Europa"



Leituras complementares

Artigos recentes, documentos científicos, guias internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual do estudante você terá acesso a tudo o que for necessário para completar sua capacitação.





Case Studies



Testing & Retesting



Masterclasses



Guias rápidos de ação



07

Equipe de professores

Este programa conta com um corpo docente altamente qualificado, formado por especialistas em transformação digital, análise de dados e gestão de clientes através do Salesforce. Cada um deles possui uma vasta experiência no setor e já trabalhou em projetos estratégicos para grandes empresas, oferecendo uma visão atualizada e prática sobre as melhores soluções tecnológicas. Nesse sentido, o mentor se destaca não apenas pelo conhecimento teórico, mas também pela experiência aplicada em *Commerce Cloud*, *Data Cloud* e *CRM*, o que permite oferecer uma abordagem realista e orientada para a resolução de problemas empresariais.



“

Os professores da TECH combinam estudos de caso, análise de tendências e simulações práticas, facilitando assim uma compreensão profunda e eficaz das ferramentas mais avançadas do Salesforce”

Direção



Sra. Carmen Carrillo Pineda

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

Professores

Sra. Elena Fernández Jiménez

- ♦ *Fullstack Developer*
- ♦ Formada em Engenharia de Software pela Universidade Complutense de Madrid
- ♦ Especialista em Projetos de Comércio B2C com SFCC
- ♦ Especialista em Desenvolvimento Front-end e Back-end

Sr. Jorge Ruiz Bellido

- ♦ *CDP Data Specialist* na Boehringer Ingelheim
- ♦ *CDP/DMP Consultant* na Jakala Iberia
- ♦ *CDP & RTIM Cloud Consultant* na Omega CRM
- ♦ Mestrado em *Big Data y Business Analytics* pela EAE Business School
- ♦ Formada em Economia pela Universidade Complutense
- ♦ Especialista em Tecnologias CDP

Sr. Javier Sánchez García

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

08

Certificação

O Programa Avançado de Commerce Cloud, Data Cloud e CRM no Salesforce garante, além da capacitação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um título de Programa Avançado 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 **Programa Avançado de Commerce Cloud, Data Cloud e CRM no Salesforce** 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 ([boletim oficial](#)). 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 de seus mecanismos de garantia de qualidade para fomentar a colaboração e a mobilidade entre alunos, pesquisadores e acadêmicos.

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

Título: Programa Avançado de Commerce Cloud, Data Cloud e CRM no Salesforce

Modalidade: online

Duração: 3 meses

Créditos: 18 ECTS





Programa Avançado Commerce Cloud, Data Cloud e CRM no Salesforce

- » Modalidade: online
- » Duração: 3 meses
- » Certificado: TECH Global University
- » Créditos: 18 ECTS
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Programa Avançado

Commerce Cloud, Data Cloud
e CRM no Salesforce