

# Experto Universitario

Commerce Cloud, Data Cloud  
& CRM en Salesforce



## Experto Universitario Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **3 meses**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **18 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Acceso web: [www.techtitute.com/escuela-de-negocios/experto-universitario/experto-commerce-cloud-data-cloud-crm-salesforce](http://www.techtitute.com/escuela-de-negocios/experto-universitario/experto-commerce-cloud-data-cloud-crm-salesforce)

# Índice

01

Presentación del programa

---

*pág. 4*

02

¿Por qué estudiar en TECH?

---

*pág. 8*

03

Plan de estudios

---

*pág. 12*

04

Objetivos docentes

---

*pág. 18*

05

Salidas profesionales

---

*pág. 22*

06

Metodología de estudio

---

*pág. 26*

07

Cuadro docente

---

*pág. 36*

08

Titulación

---

*pág. 40*

# 01

# Presentación del programa

Salesforce se ha consolidado como una de las plataformas más avanzadas en la gestión del *Customer Relationship Management* (CRM), integrando herramientas como *Commerce Cloud* y *Data Cloud* para transformar la experiencia del usuario y potenciar la toma de decisiones basada en datos. De acuerdo con un informe de Gartner, Salesforce lidera el cuadrante mágico de CRM por undécimo año consecutivo, destacándose por su capacidad de innovación y adaptabilidad a las tendencias del mercado. Ante esta premisa, TECH ha desarrollado este posgrado que proporcionará una visión integral sobre estas soluciones avanzadas. A partir de una metodología 100% online, los especialistas abordarán aspectos clave como la gestión de clientes en entornos omnicanal, la personalización de experiencias de compra y el análisis de datos.





“

*Sabrás optimizar estrategias comerciales y gestionar datos en la nube con la tecnología más avanzada. Todo con una metodología online, flexible y accesible. ¡Inscríbete ya y especialízate en la plataforma líder del mercado!”*

La transformación digital ha redefinido la manera en que las empresas interactúan con sus clientes, optimizan sus estrategias comerciales y gestionan datos en tiempo real. En este contexto, Salesforce se ha consolidado como una plataforma clave para potenciar la personalización, automatización y eficiencia de los procesos empresariales. De este modo, se mejora la experiencia del usuario, se integra información de múltiples canales y se desarrollan estrategias basadas en datos para impulsar la rentabilidad y fidelización de clientes.

Ante este panorama de innovación, TECH ha desarrollado este Experto Universitario en Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce, un programa avanzado que abordará las herramientas más destacadas de esta plataforma. A través de un enfoque práctico y actualizado, los profesionales ahondarán en la gestión del comercio digital, el análisis de datos en la nube y la automatización de procesos comerciales. Asimismo, enfatizarán en la optimización del *Customer Journey*, la integración de Inteligencia Artificial en estrategias de ventas y la segmentación predictiva basada en *Big Data*.

Con esta especialización, los egresados podrán acceder a oportunidades laborales altamente demandadas en sectores como el e-commerce, el marketing digital y la gestión de relaciones con clientes. Gracias a esto, destacarán en un mercado en constante evolución, adquiriendo un perfil competitivo para roles estratégicos como consultor de CRM, analista de datos comerciales o especialista en automatización de ventas. Asimismo, los conocimientos adquiridos facilitarán la toma de decisiones basadas en datos, optimizando la conversión y el crecimiento empresarial.

TECH ha diseñado este programa con una metodología 100% online, brindando flexibilidad absoluta para compatibilizar el aprendizaje con otras responsabilidades. Mediante el innovador sistema *Relearning*, los contenidos se presentarán de manera progresiva y reiterativa, favoreciendo la asimilación efectiva de conceptos clave. Finalmente, el acceso a los materiales en cualquier momento y desde cualquier dispositivo permitirá una experiencia dinámica y accesible, ideal para quienes buscan actualizarse sin restricciones geográficas ni de horario.

Este **Experto Universitario en Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce** contiene el programa universitario más completo y actualizado del mercado. Sus características más destacadas son:

- ♦ El desarrollo de casos prácticos presentados por expertos en Salesforce
- ♦ Los contenidos gráficos, esquemáticos y eminentemente prácticos con los que están concebidos recogen una información científica y práctica sobre aquellas disciplinas indispensables para el ejercicio profesional
- ♦ Los ejercicios prácticos donde realizar el proceso de autoevaluación para mejorar el aprendizaje
- ♦ Su especial hincapié en metodologías innovadoras en el Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce
- ♦ Las lecciones teóricas, preguntas al experto, foros de discusión de temas controvertidos y trabajos de reflexión individual
- ♦ La disponibilidad de acceso a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet



*Con TECH y su Experto Universitario, convertirás los datos en oportunidades y liderarás la transformación digital. ¿Qué esperas para inscribirte en el programa que impulsará tu carrera?"*

“

*Te especializarás con los mejores y avanzarás eficientemente en tu carrera. Con este programa sabrás gestionar clientes, optimizar estrategias digitales y potenciar el comercio electrónico”*

Incluye en su cuadro docente a profesionales pertenecientes al ámbito del Salesforce, que vierten en este programa la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará un estudio inmersivo programado para entrenarse ante situaciones reales.

El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el alumno deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen a lo largo del curso académico. Para ello, el profesional contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos.

*Con una metodología 100% online y basada en el Relearning, TECH te ofrecerá un programa innovador, con contenido actualizado. ¡Inscríbete ya y conviértete en un experto en la plataforma líder del sector!.*

*Mediante un plan de estudios de alto nivel, descubrirás estrategias clave y herramientas avanzadas para liderar la nueva era del comercio digital. ¡Sé parte de la mayor universidad digital del mundo según Forbes!.*



02

# ¿Por qué estudiar en TECH?

TECH es la mayor Universidad digital del mundo. Con un impresionante catálogo de más de 14.000 programas universitarios, disponibles en 11 idiomas, se posiciona como líder en empleabilidad, con una tasa de inserción laboral del 99%. Además, cuenta con un enorme claustro de más de 6.000 profesores de máximo prestigio internacional.







“

*Estudia en la mayor universidad digital del mundo y asegura tu éxito profesional. El futuro empieza en TECH”*

### La mejor universidad online del mundo según FORBES

La prestigiosa revista Forbes, especializada en negocios y finanzas, ha destacado a TECH como «la mejor universidad online del mundo». Así lo han hecho constar recientemente en un artículo de su edición digital en el que se hacen eco del caso de éxito de esta institución, «gracias a la oferta académica que ofrece, la selección de su personal docente, y un método de aprendizaje innovador orientado a formar a los profesionales del futuro».

**Forbes**  
Mejor universidad  
online del mundo

**Plan**  
de estudios  
más completo

### Los planes de estudio más completos del panorama universitario

TECH ofrece los planes de estudio más completos del panorama universitario, con temarios que abarcan conceptos fundamentales y, al mismo tiempo, los principales avances científicos en sus áreas científicas específicas. Asimismo, estos programas son actualizados continuamente para garantizar al alumnado la vanguardia académica y las competencias profesionales más demandadas. De esta forma, los títulos de la universidad proporcionan a sus egresados una significativa ventaja para impulsar sus carreras hacia el éxito.

### El mejor claustro docente top internacional

El claustro docente de TECH está integrado por más de 6.000 profesores de máximo prestigio internacional. Catedráticos, investigadores y altos ejecutivos de multinacionales, entre los cuales se destacan Isaiah Covington, entrenador de rendimiento de los Boston Celtics; Magda Romanska, investigadora principal de MetaLAB de Harvard; Ignacio Wistumba, presidente del departamento de patología molecular traslacional del MD Anderson Cancer Center; o D.W Pine, director creativo de la revista TIME, entre otros.

Profesorado  
**TOP**  
Internacional



La metodología  
más eficaz

### Un método de aprendizaje único

TECH es la primera universidad que emplea el *Relearning* en todas sus titulaciones. Se trata de la mejor metodología de aprendizaje online, acreditada con certificaciones internacionales de calidad docente, dispuestas por agencias educativas de prestigio. Además, este disruptivo modelo académico se complementa con el "Método del Caso", configurando así una estrategia de docencia online única. También en ella se implementan recursos didácticos innovadores entre los que destacan vídeos en detalle, infografías y resúmenes interactivos.

### La mayor universidad digital del mundo

TECH es la mayor universidad digital del mundo. Somos la mayor institución educativa, con el mejor y más amplio catálogo educativo digital, cien por cien online y abarcando la gran mayoría de áreas de conocimiento. Ofrecemos el mayor número de titulaciones propias, titulaciones oficiales de posgrado y de grado universitario del mundo. En total, más de 14.000 títulos universitarios, en once idiomas distintos, que nos convierten en la mayor institución educativa del mundo.

**nº1**  
Mundial  
Mayor universidad  
online del mundo

#### La universidad online oficial de la NBA

TECH es la universidad online oficial de la NBA. Gracias a un acuerdo con la mayor liga de baloncesto, ofrece a sus alumnos programas universitarios exclusivos, así como una gran variedad de recursos educativos centrados en el negocio de la liga y otras áreas de la industria del deporte. Cada programa tiene un currículo de diseño único y cuenta con oradores invitados de excepción: profesionales con una distinguida trayectoria deportiva que ofrecerán su experiencia en los temas más relevantes.

#### Líderes en empleabilidad

TECH ha conseguido convertirse en la universidad líder en empleabilidad. El 99% de sus alumnos obtienen trabajo en el campo académico que ha estudiado, antes de completar un año luego de finalizar cualquiera de los programas de la universidad. Una cifra similar consigue mejorar su carrera profesional de forma inmediata. Todo ello gracias a una metodología de estudio que basa su eficacia en la adquisición de competencias prácticas, totalmente necesarias para el desarrollo profesional.

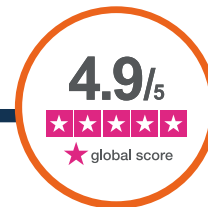


#### Google Partner Premier

El gigante tecnológico norteamericano ha otorgado a TECH la insignia Google Partner Premier. Este galardón, solo al alcance del 3% de las empresas del mundo, pone en valor la experiencia eficaz, flexible y adaptada que esta universidad proporciona al alumno. El reconocimiento no solo acredita el máximo rigor, rendimiento e inversión en las infraestructuras digitales de TECH, sino que también sitúa a esta universidad como una de las compañías tecnológicas más punteras del mundo.



Universidad  
online oficial  
de la **NBA**



#### La universidad mejor valorada por sus alumnos

Los alumnos han posicionado a TECH como la universidad mejor valorada del mundo en los principales portales de opinión, destacando su calificación más alta de 4,9 sobre 5, obtenida a partir de más de 1.000 reseñas. Estos resultados consolidan a TECH como la institución universitaria de referencia a nivel internacional, reflejando la excelencia y el impacto positivo de su modelo educativo.



03

# Plan de estudios

TECH ha diseñado un plan de estudios innovador y orientado a la excelencia, con el objetivo de proporcionar un conocimiento profundo sobre la integración y gestión de soluciones Salesforce en el entorno empresarial. Así, a lo largo del programa, se abordarán temas esenciales como la configuración y personalización de *Commerce Cloud*, el análisis avanzado de datos con *Data Cloud* y la segmentación inteligente de audiencias. Asimismo, se enfatizará en la automatización de flujos de trabajo con CRM, la integración de Inteligencia Artificial en la personalización de la experiencia del usuario y la implementación de estrategias omnicanal en tiempo real.



“

*Este Experto Universitario te asegurará una preparación de alto nivel para que logres afrontar los desafíos del comercio digital y la transformación empresarial basada en datos”*

## Módulo 1. API e integraciones en Salesforce

- 1.1. Integración en Salesforce
  - 1.1.1. Integraciones de salida desde Salesforce
  - 1.1.2. Integraciones de entrada a Salesforce
  - 1.1.3. Integraciones Salesforce a Salesforce
  - 1.1.4. Librerías de API Salesforce
- 1.2. *External services*
  - 1.2.1. Especificación de estándar 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 integración
  - 1.3.3. Autorización de integraciones y gestión de identidad
  - 1.3.4. Políticas de seguridad en las *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. Integraciones síncronas REST
  - 1.5.1. REST API en Salesforce
  - 1.5.2. *Connect* REST API en Salesforce
  - 1.5.3. Gestión de documentos en Salesforce por API
- 1.6. API para migración de datos
  - 1.6.1. Bulk API
  - 1.6.2. Configuración y ejecución de migración masiva de datos por Bulk API
  - 1.6.3. Procesamiento de datos en cargas masivas
  - 1.6.4. Bulk API 1.0 vs. Bulk API 2.0



- 1.7. Integración basada en eventos
  - 1.7.1. *Platform Event Bus*
  - 1.7.2. *Streaming API en Salesforce*
  - 1.7.3. *Pub/Sub API en Salesforce*
  - 1.7.4. *Change data capture*
  - 1.7.5. *Subscripción a eventos desde sistemas externos con CometD Framework*
- 1.8. Integración para configuración y desarrollo
  - 1.8.1. *Tooling API*
  - 1.8.2. *Metadata API*
  - 1.8.3. *Administración dinámica de la org basada en tooling API*
- 1.9. Sincronización de datos entre orgs
  - 1.9.1. *Patrones de sincronización de datos entre orgs*
  - 1.9.2. *Salesforce connect con adaptador cross-org*
  - 1.9.3. *Open Data Protocol (oData)*
  - 1.9.4. *GraphQL con oData*
- 1.10. Patrones de integración
  - 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. Programación avanzada en Salesforce

- 2.1. Apex dinámico
  - 2.1.1. *Acceso dinámico a la definición de objetos y campos*
  - 2.1.2. *SOQL dinámico*
  - 2.1.3. *DML dinámico*
- 2.2. Platform Cache
  - 2.2.1. *Platform Cache. Utilidad*
  - 2.2.2. *Org Cache*
  - 2.2.3. *Session Cache*
  - 2.2.4. *Mejores prácticas*

- 2.3. *Platform Event Bus*
  - 2.3.1. *Platform Event Bus. Utilidad*
  - 2.3.2. *Publicación de un evento*
  - 2.3.3. *Suscripción a un evento*
- 2.4. *Principios 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 inversión*
- 2.5. *Apex enterprise pattern*
  - 2.5.1 *Separation of concerns (SOC)*
  - 2.5.2 *Capa selector*
  - 2.5.3 *Capa dominio*
  - 2.5.4 *Capa Servicio*
- 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 errores*
  - 2.7.1. *Framework de errores*
  - 2.7.2. *Captura de error*
  - 2.7.3. *Evento de plataforma para registrar el error*
- 2.8. *Framework automatizaciones*
  - 2.8.1. *Herramientas de automatización*
  - 2.8.2. *Diseño de framework de automatización*
  - 2.8.3. *Aspectos técnicos*
- 2.9. *Herramientas de desarrollo*
  - 2.9.1. *Code analyzer*
  - 2.9.2. *Apex replay*
  - 2.9.3. *Apex log analyzer*
  - 2.9.4. *Explain plan*

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

### Módulo 3. Programación de interfaz de usuario en Salesforce

- 3.1. *Visualforce*
  - 3.1.1. *Creación de página VF y tags más comunes*
  - 3.1.2. *Controlador estándar y controlador de lista estándar*
  - 3.1.3. *Controlador custom*
  - 3.1.4. *Gestión de errores*
  - 3.1.5. *Mejores prácticas*
- 3.2. *Aura component*
  - 3.2.1. *Creación de componentes Aura y tags*
  - 3.2.2. *Lightning data service*
  - 3.2.3. *Comunicación con servidor Apex*
  - 3.2.4. *Composición y comunicación entre componentes*
  - 3.2.5. *Gestión de errores*
  - 3.2.6. *Mejores prácticas*
- 3.3. *Lightning web components*
  - 3.3.1. *Creación de LWC y tags más comunes*
  - 3.3.2. *Gestión de eventos y lifecycle hooks*
  - 3.3.3. *Comunicación con servidor Apex*
  - 3.3.4. *Composición de páginas y comunicación entre componentes*
  - 3.3.5. *Shadow DOM*
  - 3.3.6. *Utilización de capacidades de teléfonos móviles*
  - 3.3.7. *Gestión y depuración de errores*
  - 3.3.8. *Mejores prácticas*
- 3.4. *Lightning message service*
  - 3.4.1. *Creación de message channel y configuración del scope*
  - 3.4.2. *Publicación de un mensaje en un message channel*
  - 3.4.3. *Suscripción a un message channel*
  - 3.4.5. *Limitaciones*





- 3.5. Coexistencia frameworks UI
  - 3.5.1. Interaoperabilidad Visualforce - componente Aura
  - 3.5.2. Interaoperabilidad Visualforce - LWC
  - 3.5.3. Interaoperabilidad LWC - componente Aura
- 3.6. *Lightning design system*
  - 3.6.1. Plataformas
  - 3.6.2. *Lightning design system*
  - 3.6.3. Mejores prácticas
- 3.7. *Testing UI*
  - 3.7.1. Jasmine
  - 3.7.2. Jest
  - 3.7.3. UTAM
  - 3.7.4. Selenium
- 3.8. Calidad de código
  - 3.8.1. Configuración
  - 3.8.2. Linter
  - 3.8.3. RetireJS
- 3.9. *Troubleshooting*
  - 3.9.1. Consola de desarrollo de Chrome
  - 3.9.2. Identificar problemas de rendimiento
  - 3.9.3. Identificar problemas de red
- 3.10. Mobile SDK
  - 3.10.1. Modos de desarrollo
  - 3.10.2. Desarrollo aplicación híbrida
  - 3.10.3. Desarrollo aplicación nativa (Android)

# 04

## Objetivos docentes

Este Experto Universitario proporcionará una visión integral sobre las tecnologías más avanzadas en gestión de clientes, comercio digital y análisis de datos. Para ello, este programa se enfocará en la configuración, personalización e integración de *Salesforce Commerce Cloud*, *Data Cloud* y *CRM*, permitiéndoles desarrollar soluciones eficientes y adaptadas a las necesidades de cada organización. De este modo, los egresados serán capaces de diseñar y ejecutar estrategias innovadoras que impulsen la rentabilidad y el crecimiento empresarial. Además, adquirirán las competencias necesarias para destacar en el ámbito del comercio digital, la gestión de datos y el CRM empresarial.



“

*Tendrás a tu disposición material de estudio, resúmenes interactivos y lecturas complementarias que te prepararán para alcanzar tu máximo potencial en el Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce”*



## Objetivos generales

---

- ♦ Implementar estrategias de comercio digital con Salesforce Commerce Cloud para optimizar la experiencia del cliente
- ♦ Gestionar y analizar datos en Salesforce Data Cloud para mejorar la toma de decisiones comerciales
- ♦ Desarrollar estrategias de CRM avanzadas para fidelizar clientes y mejorar la relación con la marca
- ♦ Automatizar procesos de ventas y marketing para aumentar la eficiencia y rentabilidad empresarial
- ♦ Personalizar la experiencia del usuario mediante la integración de inteligencia artificial y analítica de datos
- ♦ Diseñar y optimizar flujos de trabajo en Salesforce para mejorar la conversión y retención de clientes
- ♦ Aplicar estrategias omnicanal en Commerce Cloud para ofrecer una experiencia de compra fluida y conectada
- ♦ Implementar modelos predictivos de comportamiento del consumidor para potenciar las ventas
- ♦ Integrar Salesforce con otras plataformas y herramientas digitales para mejorar la gestión del negocio
- ♦ Medir y optimizar el rendimiento de campañas y estrategias en tiempo real con Data Cloud





## Objetivos específicos

---

### Módulo 1. API e integraciones en Salesforce

- Comprender las diferentes API de Salesforce y su uso en integraciones con otros sistemas
- Aplicar estrategias de integración seguras y eficientes en Salesforce

### Módulo 2. Programación avanzada en Salesforce

- Desarrollar competencias avanzadas destinadas al uso de Apex para resolver problemas complejos y personalizados en Salesforce
- Manejar técnicas avanzadas de desarrollo como el manejo de excepciones, la programación asíncrona y la optimización de consultas

### Módulo 3. Programación de interfaz de usuario en Salesforce

- Diseñar y desarrollar interfaces de usuario personalizadas utilizando Visualforce
- Construir soluciones adaptativas para usuarios finales utilizando las herramientas de desarrollo de UI de Salesforce



*Gracias al 99% de empleabilidad de TECH, conquistarás el mercado laboral, respaldado por una calidad académica innovadora que te permitirá triunfar en el sector digital"*

05

# Salidas profesionales

Esta titulación abrirá un amplio abanico de oportunidades laborales en sectores como el retail, la banca, la tecnología y los servicios, donde la personalización y automatización de procesos juegan un papel clave en la fidelización del cliente y el aumento de la rentabilidad. De este modo, los egresados estarán capacitados para desempeñarse como consultores especializados en Salesforce, liderando la implementación y optimización de soluciones de comercio digital y CRM en empresas de cualquier tamaño. Además, podrán acceder a cargos estratégicos en áreas de análisis de datos, inteligencia de negocio y experiencia del cliente.





“

*Con esta exhaustiva preparación, te convertirás en una pieza esencial en la evolución digital de las compañías, impulsando tu competitividad y eficiencia operativa”*

### Perfil del egresado

El egresado se destacará por su dominio en la implementación de soluciones avanzadas en Salesforce, optimizando la personalización, automatización y análisis de datos para maximizar la rentabilidad empresarial. Gracias a un enfoque práctico y actualizado, este especialista estará preparado para diseñar e implementar estrategias de *Customer Relationship Management* (CRM) eficientes, mejorar la experiencia del usuario a través de *Commerce Cloud* y utilizar *Data Cloud* para convertir grandes volúmenes de información en insights estratégicos. Finalmente, su capacidad para integrar estas herramientas le permitirá tomar decisiones basadas en datos y mejorar la conversión y fidelización de clientes.

*Con una capacitación flexible y adaptada a las necesidades del mercado, estarás preparado para asumir nuevos desafíos en un entorno digital en constante evolución.*

- ♦ **Pensamiento analítico y toma de decisiones basadas en datos:** interpretar información extraída de *Data Cloud* y otras herramientas de análisis en Salesforce, transformándola en estrategias comerciales efectivas
- ♦ **Habilidades digitales y adaptabilidad tecnológica:** dominar plataformas digitales como *Commerce Cloud* y *CRM*, junto con la habilidad de adaptarse a nuevas tecnologías y entornos digitales en constante evolución
- ♦ **Liderazgo y gestión de proyectos:** liderar iniciativas de transformación digital, gestionar equipos y coordinar estrategias de *Customer Relationship Management* (CRM) en empresas de distintos sectores.
- ♦ **Comunicación efectiva y enfoque en el cliente:** desarrollar habilidades de comunicación para presentar informes, defender estrategias comerciales y mejorar la relación con los clientes mediante soluciones personalizadas







Después de realizar el programa universitario, podrás desempeñar tus conocimientos y habilidades en los siguientes cargos:

1. **Consultor en Salesforce CRM:** encargado de la implementación y optimización de Salesforce CRM, encargado de diseñar estrategias para mejorar la gestión de clientes y potenciar las ventas.
2. **Administrador de Commerce Cloud:** gestor de la plataforma *Commerce Cloud*, asegurando una experiencia de compra eficiente y personalizada para los usuarios.
3. **Analista de Data Cloud:** responsable de la recopilación, análisis e interpretación de datos en *Salesforce Data Cloud*, utilizando insights para tomar decisiones estratégicas en las empresas.
4. **Gestor de Experiencia del Cliente (CX Manager):** responsable de mejorar la relación con los clientes a través de CRM y estrategias de fidelización, personalizando la comunicación y optimizando cada punto de contacto.
5. **Especialista en Automatización de Marketing:** diseñador de campañas automatizadas en *Salesforce Marketing Cloud*, utilizando Inteligencia Artificial y segmentación avanzada para aumentar conversiones.
6. **Gerente de Comercio Electrónico:** encargado de liderar la estrategia digital de ventas en plataformas como *Commerce Cloud*, optimizando la usabilidad y maximizando los ingresos en entornos online.
7. **Desarrollador de Soluciones Salesforce:** programador especializado en la personalización e integración de herramientas Salesforce, adaptando sus funcionalidades a las necesidades específicas de cada empresa.
8. **Líder de Transformación Digital:** responsable de impulsar la digitalización de procesos empresariales, aplicando herramientas de *Data Cloud* y *CRM* para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones.

06

# Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los **case studies** con el **Relearning**, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intensivo y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.



“

*TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera”*

## El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

“

*En TECH NO tendrás clases en directo  
(a las que luego nunca puedes asistir)”*



## Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

“

*El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”*

## Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



## Método Relearning

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*



## Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



*La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios”*

### La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.



## La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos según el índice global score, obteniendo un 4,9 de 5.

*Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.*

*Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.*



Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



#### Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



#### Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



#### Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





#### Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



#### Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



#### Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos. El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



#### Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



# 07

## Cuadro docente

Esta titulación cuenta con un cuadro docente altamente cualificado, conformado por expertos en transformación digital, análisis de datos y gestión de clientes a través de Salesforce. Cada uno de ellos posee una amplia trayectoria en el sector y ha trabajado en proyectos estratégicos para grandes empresas, brindando una visión actualizada y práctica sobre las mejores soluciones tecnológicas. En este sentido, este equipo no solo destaca por su conocimiento teórico, sino también por su experiencia aplicada en *Commerce Cloud*, *Data Cloud* y *CRM*, lo que permite ofrecer un enfoque realista y orientado a la resolución de problemas empresariales.





“

*Los docentes de TECH combinan casos de estudio, análisis de tendencias y simulaciones prácticas, facilitando así una comprensión profunda y efectiva sobre las herramientas más avanzadas de Salesforce”*

## Dirección



### **Dña. Carrillo Pineda, Carmen**

- ♦ CDP Data Specialist en Boehringer Ingelheim
- ♦ Graduada en Periodismo y Comunicación por la Universidad del Istmo
- ♦ Graduada en Filosofía y Teología por la Universidad Pontificia de la Santa Cruz
- ♦ Máster en Administración y Dirección de Empresas por la IMF Business School
- ♦ Experta en Salesforce
- ♦ Especialista en Outbound Marketing por la Escuela de Empresa (Madrid)
- ♦ Experta en Business Intelligence (Power BI y Tableau) por el Centro de Estudios Financieros

## Profesores

### Dña. Fernández Jiménez, Elena

- ♦ *Fullstack Developer*
- ♦ Graduada en Ingeniería del Software por la Universidad Complutense de Madrid
- ♦ Experta en Proyectos de Comercio B2C con SFCC
- ♦ Especialista en Desarrollo Front-end y Back-end

### D. Ruiz Bellido, Jorge

- ♦ *CDP Data Specialist* en Boehringer Ingelheim
- ♦ *CDP/DMP Consultant* en Jakala Iberia
- ♦ *CDP & RTIM Cloud Consultant* en Omega CRM
- ♦ Máster en *Big Data y Business Analytics* por la EAE Business School
- ♦ Graduado en Economía por la Universidad Complutense
- ♦ Experto en Tecnologías CDP

### D. Sánchez García, Javier

- ♦ Licenciado en Ingeniería Informática por la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid
- ♦ Especialista en *User Acceptance Testing* en Accenture
- ♦ Especialista en Programas de Fidelización y Marketing Digital en LeadClic-WAM
- ♦ Experto en Marketing Digital

08

# Titulación

El Experto Universitario en Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Experto Universitario expedido por TECH Global University.





“

*Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Experto Universitario en Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

**TECH Global University**, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (*boletín oficial*). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

Título: **Experto Universitario en Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce**

Modalidad: **online**

Duración: **3 meses**

Acreditación: **18 ECTS**



\*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH Global University realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.



**Experto Universitario**  
Commerce Cloud, Data Cloud  
& CRM en Salesforce

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **3 meses**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **18 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

# Experto Universitario

Commerce Cloud, Data Cloud  
& CRM en Salesforce

