

# 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 Universidad**
- » Acreditación: **18 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

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

Licencias de software incluidas

---

*pág. 26*

07

Metodología de estudio

---

*pág. 30*

08

Cuadro docente

---

*pág. 40*

09

Titulación

---

*pág. 44*

# 01

# Presentación del programa

En el comercio digital convergen procesos estratégicos, tecnológicos y analíticos clave para optimizar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. En los últimos años, soluciones como Commerce Cloud, Data Cloud y CRM de Salesforce han redefinido la relación con el cliente y la optimización de procesos. En este contexto, Gartner estima que, para los próximos años, más del 70% de las organizaciones basarán su crecimiento en el uso inteligente de datos y ecosistemas digitales conectados. Esta evolución exige una especialización orientada a la dirección y gestión tecnológica. Por ello, TECH presenta una titulación universitaria desarrollada por expertos, con contenidos de vanguardia y una metodología 100% online, para responder a las necesidades actuales del sector.





“

*Dominarás la arquitectura completa de Salesforce Commerce Cloud, comprendiendo su aplicación en modelos B2C, B2B y D2C y su impacto en la estrategia digital”*

La Gestión del Ecosistema Digital ha experimentado una transformación profunda impulsada por la integración de datos, la automatización y la personalización de la experiencia de cliente. En este escenario, soluciones como Commerce Cloud, Data Cloud y CRM de Salesforce se han consolidado como pilares estratégicos para organizaciones que buscan optimizar sus operaciones y fortalecer su posicionamiento competitivo. De hecho, la evolución hacia arquitecturas centradas en el dato ha redefinido la forma en que se diseñan las estrategias comerciales, lo que exige una actualización constante en herramientas y enfoques orientados a la dirección tecnológica.

En este contexto, TECH Universidad presenta este Experto Universitario en Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce, un programa universitario diseñada para profundizar en la gestión integral de estas plataformas. Su itinerario académico abordará aspectos clave como la arquitectura de Salesforce, la integración de Data Cloud, la automatización de procesos comerciales, la personalización de experiencias digitales y la analítica aplicada a la toma de decisiones empresariales. Asimismo, se explorarán estrategias de implementación, optimización de entornos digitales y gobierno del dato, alineadas con las demandas actuales del sector.

De este modo, esta experiencia académica permitirá impulsar la proyección profesional en un mercado altamente competitivo, donde la capacidad para liderar ecosistemas digitales resulta determinante. Gracias a este enfoque, los profesionales podrán acceder a posiciones vinculadas a la dirección de proyectos tecnológicos, consultoría especializada o gestión de plataformas Salesforce. Además, reforzarán su perfil en un entorno donde la transformación digital continúa generando nuevas oportunidades de crecimiento y consolidación profesional.

Por otra parte, este programa universitario se imparte en una metodología 100% online, lo que facilita compaginar la capacitación con otras responsabilidades. Además, el innovador método *Relearning* favorece una asimilación progresiva de los conocimientos clave, alejándose de modelos tradicionales basados en la memorización. Este enfoque se complementa con recursos multimedia, casos prácticos y materiales interactivos que enriquecen la experiencia académica.

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 Informática
- ♦ 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
- ♦ 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



*Desarrollarás una comprensión avanzada de Salesforce Data Cloud, integrando, transformando y modelando datos para construir perfiles unificados de cliente”*

“

*Comprenderás en profundidad el funcionamiento de Sales y Service Cloud, optimizando procesos comerciales, gestión de clientes y automatización operativa”*

Incluye en su cuadro docente a profesionales pertenecientes al ámbito de la Informática, 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 contextualizado, 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.

*Aplicarás enfoques prácticos basados en escenarios reales que te permitirán integrar soluciones Salesforce en contextos empresariales complejos.*

*Desarrollarás habilidades analíticas para interpretar datos, configurar herramientas y resolver problemas dentro de plataformas digitales avanzadas.*



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 Wistuba, 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.

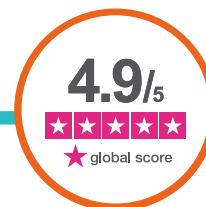
### Líderes en empleabilidad

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.



### 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

Este plan de estudios se estructura como un itinerario académico orientado a la integración efectiva de soluciones digitales en entornos empresariales complejos. En este sentido, el contenido profundiza en la configuración y gestión de Commerce Cloud, el aprovechamiento estratégico de Data Cloud y la optimización de procesos mediante CRM. Asimismo, se abordan aspectos relacionados con la analítica avanzada, la automatización de flujos comerciales y la personalización de la experiencia de cliente. Todo ello se articula a través de materiales actualizados que garantizan una visión aplicada y alineada con las tendencias tecnológicas actuales.

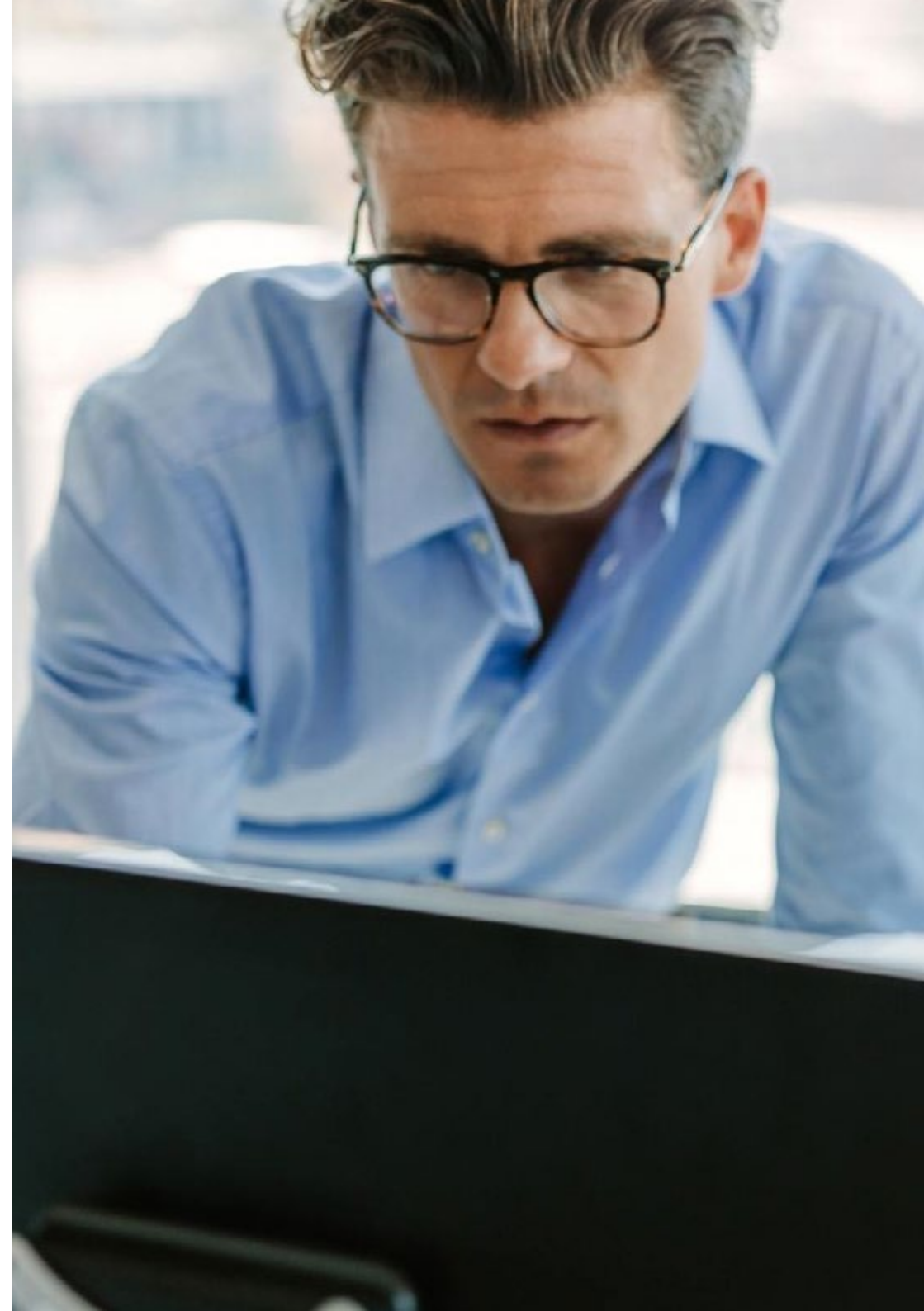


“

*Integrarás conocimientos de forma progresiva desde los fundamentos de Commerce Cloud hasta la explotación avanzada de datos en Data Cloud y CRM”*

## Módulo 1. Salesforce Commerce Cloud

- 1.1. Salesforce Commerce Cloud: historia y evolución
  - 1.1.1. Inicios de Demandware y su adquisición por Salesforce
  - 1.1.2. Evolución hacia Salesforce Commerce Cloud
  - 1.1.3. Impacto de SFCC en el mercado global del E-Commerce
- 1.2. Modelos de negocio soportados por Salesforce Commerce Cloud (SFCC)
  - 1.2.1. Modelos B2C, B2B y D2C
  - 1.2.2. Casos de uso de SFCC en los modelos B2C, B2B y D2C
  - 1.2.3. Enfoque en B2C: funcionalidades
- 1.3. Diferenciadores de Salesforce Commerce Cloud frente a otras plataformas
  - 1.3.1. Omnicanalidad y personalización: claves del éxito en SFCC
  - 1.3.2. Escalabilidad y rendimiento en eventos masivos
  - 1.3.3. Comparativa con otras plataformas como Magento, Shopify y SAP Commerce
- 1.4. Estructura de Salesforce Commerce Cloud (SFCC). Funcionalidades
  - 1.4.1. Estructura de Salesforce Commerce Cloud. Componentes clave
  - 1.4.2. Business Manager: Gestión operativa y estratégica de la plataforma
  - 1.4.3. Storefront: La tienda online y la experiencia del cliente
  - 1.4.4. Funcionalidades
    - 1.4.4.1. Gestión de catálogos y productos
    - 1.4.4.2. Promociones y precios dinámicos
    - 1.4.4.3. Optimización de carritos y pedidos
    - 1.4.4.4. Personalización avanzada mediante AI (Salesforce Einstein)
- 1.5. Perfiles profesionales en Salesforce Commerce Cloud
  - 1.5.1. SFCC Consultant: Habilidades y Rol estratégico
  - 1.5.2. SFCC Admin: Mantenimiento y optimización de la plataforma
  - 1.5.3. SFCC Developer: Creación y personalización de funcionalidades
  - 1.5.4. SFCC Project Manager: Gestión de implementaciones y entregas
- 1.6. Integraciones de SFCC con el ecosistema Salesforce y otras tecnologías
  - 1.6.1. Integraciones de SFCC
  - 1.6.2. Marketing Cloud: Personalización de campañas omnicanal
  - 1.6.3. Service Cloud: Mejora del servicio al cliente post-compra
  - 1.6.4. Tableau: Análisis avanzado de datos de eCommerce
  - 1.6.5. Conexión con herramientas externas (ERP, OMS, etc.)
  - 1.6.6. Flujos de datos y gestión de la información entre sistemas



- 1.7. Customización y Escalabilidad en SFCC
  - 1.7.1. Adaptación de la plataforma a las necesidades del cliente
  - 1.7.2. Personalización de experiencias de compra
  - 1.7.3. Gestión de catálogos dinámicos
  - 1.7.4. Ventajas y desafíos de la personalización
  - 1.7.5. Escalabilidad: preparación para eventos de tráfico masivo
- 1.8. Fases de implementación de Salesforce Commerce Cloud
  - 1.8.1. Identificación de necesidades del cliente
  - 1.8.2. Fases de un proyecto SFCC:
  - 1.8.3. Planificación y definición de objetivos
  - 1.8.4. Configuración inicial y personalización
  - 1.8.5. Pruebas y ajuste de funcionalidades
  - 1.8.6. Lanzamiento y soporte continuo
  - 1.8.7. Perfiles necesarios para una implementación exitosa
  - 1.8.8. Mejores prácticas para gestionar proyectos en SFCC
- 1.9. Casos de éxito en Salesforce Commerce Cloud
  - 1.9.1. Marcas globales que utilizan SFCC: análisis de sus estrategias
  - 1.9.2. Ejemplos en B2C
  - 1.9.3. Personalización y promociones
  - 1.9.4. Incremento en conversión y fidelización del cliente
  - 1.9.5. Resultados obtenidos por empresas al adoptar SFCC
- 1.10. Proyección de Salesforce Commerce Cloud a futuro
  - 1.10.1. Nuevas funcionalidades en desarrollo
  - 1.10.2. Evolución de la inteligencia artificial en SFCC: personalización y análisis predictivo
  - 1.10.3. Tendencias en el comercio electrónico y cómo SFCC las lidera

## Módulo 2. Salesforce Data Cloud

- 2.1. Salesforce Data Cloud y tecnologías CDP - plataforma de datos de cliente
  - 2.1.1. Tecnología CDP- plataforma de datos de cliente
  - 2.1.2. Diferencias entre CDP, CRM y otros sistemas de gestión de datos
  - 2.1.3. Rol de Salesforce Data Cloud en la gestión de datos de clientes
  - 2.1.4. Sesión de Admins Salesforce Data Cloud: usuarios y permisos

- 2.2. Use Casing Salesforce Data Cloud
  - 2.2.1. Necesidades cubiertas por Data Cloud
  - 2.2.2. Casos de uso relevantes con Salesforce Data Cloud
  - 2.2.3. Límites y alcances de Salesforce Data Cloud
- 2.3. Ingesta de Datos en Salesforce Data Cloud desde otras fuentes
  - 2.3.1. Fuentes de datos
  - 2.3.2. Tipos de datos que pueden integrarse en Salesforce Data Cloud
    - 2.3.2.1. CRM, sistemas externos, plataformas de marketing
  - 2.3.3. Creación de *Streams* de datos: nativas y no nativas
  - 2.3.4. Validación de la ingesta de datos
- 2.4. Transformación de datos mediante Data Cloud
  - 2.4.1. Creación de campos tipo fórmula en los *Streams* de datos
  - 2.4.2. Transformaciones de datos
  - 2.4.3. Límites y costes de la transformación de datos
  - 2.4.4. *Data Transforms Builder*
- 2.5. Modelado de datos dentro de Data Cloud
  - 2.5.1. CIM. Salesforce Cloud Information Model
  - 2.5.2. Data Source Objects. Objetos de las fuentes de datos
  - 2.5.3. Data Lake Objects (Objetos asignados en Data Cloud)
  - 2.5.4. Data Model Objects (Objetos asignados al modelo)
- 2.6. Resolución de Identidad en Salesforce Data Cloud
  - 2.6.1. Perfil unificado de cliente
  - 2.6.2. Generación de reglas
  - 2.6.3. Validación en plataforma
- 2.7. Visualización y exploración de datos utilizados por Data Cloud
  - 2.7.1. Herramientas propias de DC
  - 2.7.2. Herramienta Data Explorer
  - 2.7.3. Herramienta Query Editor
  - 2.7.4. Herramientas externas (gestor de BBDD externas, DBeaver)
- 2.8. Atributos calculados (CIs). Planteamiento, creación y uso en Salesforce Data Cloud
  - 2.8.1. Definición, propiedades y límites
  - 2.8.2. Creación: Builder y SQL
  - 2.8.3. Modelado, uso y Visualización

- 2.9. Creación y utilización de Segmentos en Data Cloud
  - 2.9.1. Definición, propiedades y límites
  - 2.9.2. Tipos de atributos y criterios
  - 2.9.3. Ejemplo práctico de creación y utilización de Segmentos en Data Cloud
- 2.10. Activación > Creación en DC y uso en herramientas activadoras externas
  - 2.10.1. Definición, propiedades y límites
  - 2.10.2. *Activation Targets* (Amazon S3 y SFMC)
  - 2.10.3. Activaciones (Amazon S3 y SFMC)

### Módulo 3. Salesforce CRM. Sales & Service

- 3.1. Salesforce Sales & Service
  - 3.1.1. Nubes de ventas y soporte: *sales* y *service*
  - 3.1.2. Objetos presentes en *sales* y *service*
  - 3.1.3. Personalización y configuración inicial
  - 3.1.4. Ejemplos de nubes basadas en *sales* y *service*
  - 3.1.5. *Accounts*, *Individuals* y *Person Account*
  - 3.1.6. Objetos complementarios: Tareas y actividades
  - 3.1.7. Tipos de relaciones: Account-Account, Account-Contact, Contact-Contact
- 3.2. Nube Sales (I). Fundamentos de la nube de ventas
  - 3.2.1. Sales Cloud: propósito y características
  - 3.2.2. El túnel de ventas
  - 3.2.3. Leads y Oportunidades
- 3.3. Nube Sales (II): gestión de Leads en la nube de ventas
  - 3.3.1. Métodos de generación, captura y origen de Leads
  - 3.3.2. Tipos de lead y su clasificación
  - 3.3.3. Ciclo de vida del Lead y su transformación en *Account* (Cuenta)
- 3.4. Nube Sales (III): gestión de oportunidades en la nube de ventas
  - 3.4.1. Creación y origen de oportunidades
  - 3.4.2. Objetos y elementos presentes en las oportunidades
  - 3.4.3. Previsiones o Forecasting
  - 3.4.4. Ciclo de venta de las oportunidades
  - 3.4.5. Cierre de oportunidades

- 3.5. Nube Service (I). Fundamentos de la nube de soporte a clientes
  - 3.5.1. Service Cloud: Propósito y características principales
  - 3.5.2. Niveles de los agentes de soporte (1-3)
  - 3.5.3. Objetos fundamentales dentro de la Nube Service
  - 3.5.4. Ciclo del usuario en el Soporte de Atención al Cliente (SAC)
- 3.6. Nube Service (II). La Nube de Soporte a Clientes: gestión de casos
  - 3.6.1. Orígenes de los casos
  - 3.6.2. Seguimiento de los casos: herramientas del SAC
  - 3.6.3. Asignación, calificación y priorización de casos
  - 3.6.4. Integración en páginas web, *communities* y otros entornos
  - 3.6.5. Generación de plantillas de email
  - 3.6.6. Buenas prácticas
- 3.7. Experiencia del cliente y automatización en Salesforce Sales & Service
  - 3.7.1. Visión completa del cliente: origen y postventa
  - 3.7.2. Programas de lealtad del cliente (*Loyalty programs*)
  - 3.7.3. Flow builder para la automatización de procesos
- 3.8. Knowledge en Service
  - 3.8.1. Knowledge Base o Base de conocimientos
  - 3.8.2. Generación de artículos: creación, aprobación y archivado
  - 3.8.3. Categorización del articulado
  - 3.8.4. Idiomas y diccionario
- 3.9. Colaboración entre Agentes en Nubes Sales & Service
  - 3.9.1. Equipos de cuenta (*Account Teams*)
  - 3.9.2. Equipos de oportunidad (*Opportunity Teams*)
  - 3.9.3. Equipos de caso (*Case Teams*)
  - 3.9.4. Otras herramientas de colaboración: Action Plans (FSC), Manual Sharing, Roles
- 3.10. AI (Einstein Salesforce) aplicados en los módulos *sales* y *services*
  - 3.10.1. *Lead Scoring*
  - 3.10.2. *Opportunity Scoring*
  - 3.10.3. *Einstein Recommended Articles*
  - 3.10.4. *Einstein Case Wrap-up*

# 04

## Objetivos docentes

Esta titulación universitaria tiene como propósito impulsar un perfil capaz de liderar entornos digitales con una visión estratégica y orientada a resultados. En este sentido, se favorece la capacidad para interpretar datos de negocio, optimizar procesos y diseñar experiencias digitales coherentes con los objetivos corporativos. Asimismo, se potencia el criterio para evaluar soluciones tecnológicas y tomar decisiones fundamentadas en contextos dinámicos. Por otra parte, se refuerza la autonomía en la gestión de proyectos y la adaptación a escenarios de cambio continuo. De este modo, se consolida una especialización alineada con las exigencias actuales del ecosistema digital.



“

*Desarrollarás la capacidad de interpretar datos de cliente para diseñar estrategias personalizadas basadas en segmentación y análisis avanzado”*



## Objetivos generales

---

- ♦ Desarrollar conocimientos avanzados en Salesforce, comprendiendo su impacto y potencial en la optimización de procesos empresariales
- ♦ Identificar las aplicaciones de Salesforce en la gestión comercial y operativa, mejorando la calidad y eficiencia en la toma de decisiones estratégicas
- ♦ Implementar herramientas de automatización y análisis de datos para optimizar la experiencia del cliente y aumentar la productividad empresarial
- ♦ Utilizar soluciones de CRM y marketing digital en Salesforce para el seguimiento y fidelización de clientes en diversos sectores
- ♦ Diseñar y personalizar flujos de trabajo automatizados y tableros analíticos, facilitando la toma de decisiones basadas en datos en tiempo real
- ♦ Fomentar la actualización continua en herramientas de Salesforce y su implementación en entornos corporativos, asegurando que los especialistas estén alineados con las últimas innovaciones





## Objetivos específicos

---

### Módulo 1. Salesforce Commerce Cloud

- ♦ Analizar la evolución de Salesforce Commerce Cloud, sus modelos de negocio soportados y su posicionamiento diferencial frente a otras plataformas de comercio electrónico
- ♦ Comprender la estructura, componentes y funcionalidades clave de SFCC, incluyendo Business Manager, storefront, catálogos, promociones, pedidos y personalización avanzada
- ♦ Evaluar las posibilidades de integración, customización y escalabilidad de SFCC dentro del ecosistema Salesforce y en relación con otras tecnologías empresariales
- ♦ Identificar las fases, perfiles profesionales y factores críticos de éxito en la implementación de proyectos Commerce Cloud, así como su proyección futura en el mercado digital

### Módulo 2. Salesforce Data Cloud

- ♦ Comprender el papel de Salesforce Data Cloud como plataforma de datos de cliente, diferenciándolo de otros sistemas de gestión de datos y reconociendo sus principales casos de uso
- ♦ Analizar los procesos de ingesta, validación y transformación de datos procedentes de múltiples fuentes, atendiendo a criterios de calidad, costes, límites y escalabilidad
- ♦ Modelar datos dentro de Data Cloud mediante objetos, estructuras y reglas de resolución de identidad que permitan la construcción de perfiles unificados de cliente
- ♦ Diseñar segmentos, atributos calculados y procesos de activación de datos orientados a su explotación analítica y a su uso en herramientas externas del ecosistema Salesforce

### Módulo 3. Salesforce CRM. Sales & Service

- ♦ Comprender la estructura funcional de Sales Cloud y Service Cloud, identificando sus objetos principales, relaciones, configuraciones y aplicaciones dentro de procesos comerciales y de soporte
- ♦ Analizar la gestión integral de leads, oportunidades, cuentas y casos en Salesforce, reconociendo su contribución al ciclo de venta y a la atención al cliente
- ♦ Aplicar herramientas de automatización, colaboración y gestión del conocimiento en las nubes Sales y Service para optimizar procesos y mejorar la experiencia del cliente
- ♦ Valorar el potencial de las funcionalidades de inteligencia artificial de Salesforce Einstein en la priorización de leads, oportunidades, casos y recomendaciones de servicio



*Optimizarás procesos comerciales y de atención al cliente mediante la configuración eficiente de herramientas y automatizaciones en Salesforce”*

# 05

## Salidas profesionales

El egresado de este programa universitario podrá desempeñarse en compañías tecnológicas, consultoras especializadas, departamentos de transformación digital y áreas de negocio que gestionen plataformas Salesforce. En este sentido, accederá a cargos como consultor de CRM, especialista en Commerce Cloud, gestor de Data Cloud, administrador de Salesforce o responsable de proyectos digitales. Asimismo, encontrará oportunidades en empresas de comercio electrónico, banca, telecomunicaciones y servicios, donde la gestión de clientes y datos resulta estratégica. De igual modo, podrá integrarse en equipos multidisciplinarios orientados a la optimización de procesos comerciales y a la implementación de soluciones digitales avanzadas.





“

*Gracias a este programa universitario accederás a entornos laborales que demandan especialistas en integración de plataformas, automatización de procesos y gestión de clientes”*

### Perfil del egresado

El perfil del egresado se caracteriza por una visión estratégica del ecosistema digital, con capacidad para integrar herramientas tecnológicas en entornos empresariales complejos. Además, cuenta con criterio para coordinar iniciativas vinculadas a la gestión de clientes, datos y canales digitales. Por otra parte, dispone de una orientación clara hacia la optimización de resultados y la mejora continua de procesos. Todo ello se complementa con una perspectiva analítica que facilita la adaptación a contextos cambiantes. Así, se configura un profesional preparado para asumir responsabilidades en escenarios donde la transformación digital es un factor clave de competitividad.

*Integrarás conocimientos estratégicos y operativos para optimizar procesos digitales y mejorar la experiencia del cliente en distintos entornos.*

- ♦ **Adaptación Tecnológica:** capacidad para integrar nuevas herramientas digitales, comprender entornos tecnológicos cambiantes y aplicar soluciones innovadoras en plataformas de comercio electrónico, datos y CRM dentro del ecosistema Salesforce
- ♦ **Resolución de Problemas:** habilidad para analizar escenarios complejos, identificar incidencias técnicas o estratégicas y proponer soluciones eficientes basadas en datos, configuraciones y buenas prácticas del entorno digital
- ♦ **Trabajo Colaborativo:** capacidad para integrarse en equipos multidisciplinares, coordinando acciones entre áreas técnicas y de negocio para garantizar la correcta implementación de soluciones Salesforce
- ♦ **Gestión del Tiempo:** capacidad para organizar tareas, priorizar actividades y cumplir plazos en proyectos tecnológicos que requieren coordinación, seguimiento y adaptación constante





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

- 1. Consultor Salesforce Commerce Cloud:** responsable de analizar necesidades de negocio, configurar soluciones de comercio digital y optimizar la experiencia de cliente en plataformas Salesforce.
- 2. Administrador Salesforce Data Cloud:** encargado de gestionar la ingesta, transformación y modelado de datos, garantizando la calidad y disponibilidad de la información en entornos empresariales.
- 3. Técnico en CRM Salesforce:** responsable de configurar objetos, automatizaciones y procesos comerciales que mejoren la eficiencia operativa y la relación con el cliente.
- 4. Consultor en Experiencia de Cliente Salesforce:** orientado a diseñar estrategias de personalización, fidelización y optimización de interacciones en entornos omnicanal.
- 5. Administrador de Sales Cloud:** encargado de gestionar procesos comerciales, leads, oportunidades y previsiones para mejorar el rendimiento del ciclo de ventas.
- 6. Administrador de Service Cloud:** responsable de configurar herramientas de soporte, gestión de casos y automatización de atención al cliente en plataformas Salesforce.
- 7. Consultor en Integraciones Salesforce:** orientado a conectar sistemas externos como ERP, plataformas de marketing o bases de datos con el ecosistema Salesforce.
- 8. Técnico en Analítica de Datos Salesforce:** encargado de interpretar información, generar insights y apoyar la toma de decisiones mediante herramientas de análisis integradas.



*Accederás a oportunidades en proyectos de transformación digital vinculados al comercio electrónico, la gestión de datos y la optimización de la experiencia de cliente”*

06

# Licencias de software incluidas

TECH es referencia en el mundo universitario por combinar la última tecnología con las metodologías docentes para potenciar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello, ha establecido una red de alianzas que le permite tener acceso a las herramientas de software más avanzadas del mundo profesional.



“

*Al matricularte recibirás, de forma completamente gratuita, las credenciales de uso académico de las siguientes aplicaciones de software profesional”*

TECH ha establecido una red de alianzas profesionales en la que se encuentran los principales proveedores de software aplicado a las diferentes áreas profesionales. Estas alianzas permiten a TECH tener acceso al uso de centenares de aplicaciones informáticas y licencias de software para acercarlas a sus estudiantes.

Las licencias de software para uso académico permitirán a los estudiantes utilizar las aplicaciones informáticas más avanzadas en su área profesional, de modo que podrán conocerlas y aprender su dominio sin tener que incurrir en costes. TECH se hará cargo del procedimiento de contratación para que los alumnos puedan utilizarlas de modo ilimitado durante el tiempo que estén estudiando el programa de Experto Universitario en Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce, y además lo podrán hacer de forma completamente gratuita.

TECH le dará acceso gratuito al uso de las siguientes aplicaciones de software:



### Google Career Launchpad

**Google Career Launchpad** es una solución para desarrollar habilidades digitales en tecnología y análisis de datos. Con un valor estimado de **5.000 dólares**, se incluye de forma **gratuita** en el programa universitario de TECH, brindando acceso a laboratorios interactivos y certificaciones reconocidas en el sector.

Esta plataforma combina capacitación técnica con casos prácticos, usando tecnologías como BigQuery y Google AI. Ofrece entornos simulados para experimentar con datos reales, junto a una red de expertos para orientación personalizada.

#### Funciones destacadas:

- ♦ **Cursos especializados:** contenido actualizado en cloud computing, *machine learning* y análisis de datos
- ♦ **Laboratorios en vivo:** prácticas con herramientas reales de Google Cloud sin configuración adicional
- ♦ **Certificaciones integradas:** preparación para exámenes oficiales con validez internacional
- ♦ **Mentorías profesionales:** sesiones con expertos de Google y partners tecnológicos
- ♦ **Proyectos colaborativos:** retos basados en problemas reales de empresas líderes

En conclusión, **Google Career Launchpad** conecta a los usuarios con las últimas tecnologías del mercado, facilitando su inserción en áreas como inteligencia artificial y ciencia de datos con credenciales respaldadas por la industria.



“

*Gracias a TECH podrás utilizar gratuitamente las mejores aplicaciones de software de tu área profesional”*

07

# 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”*

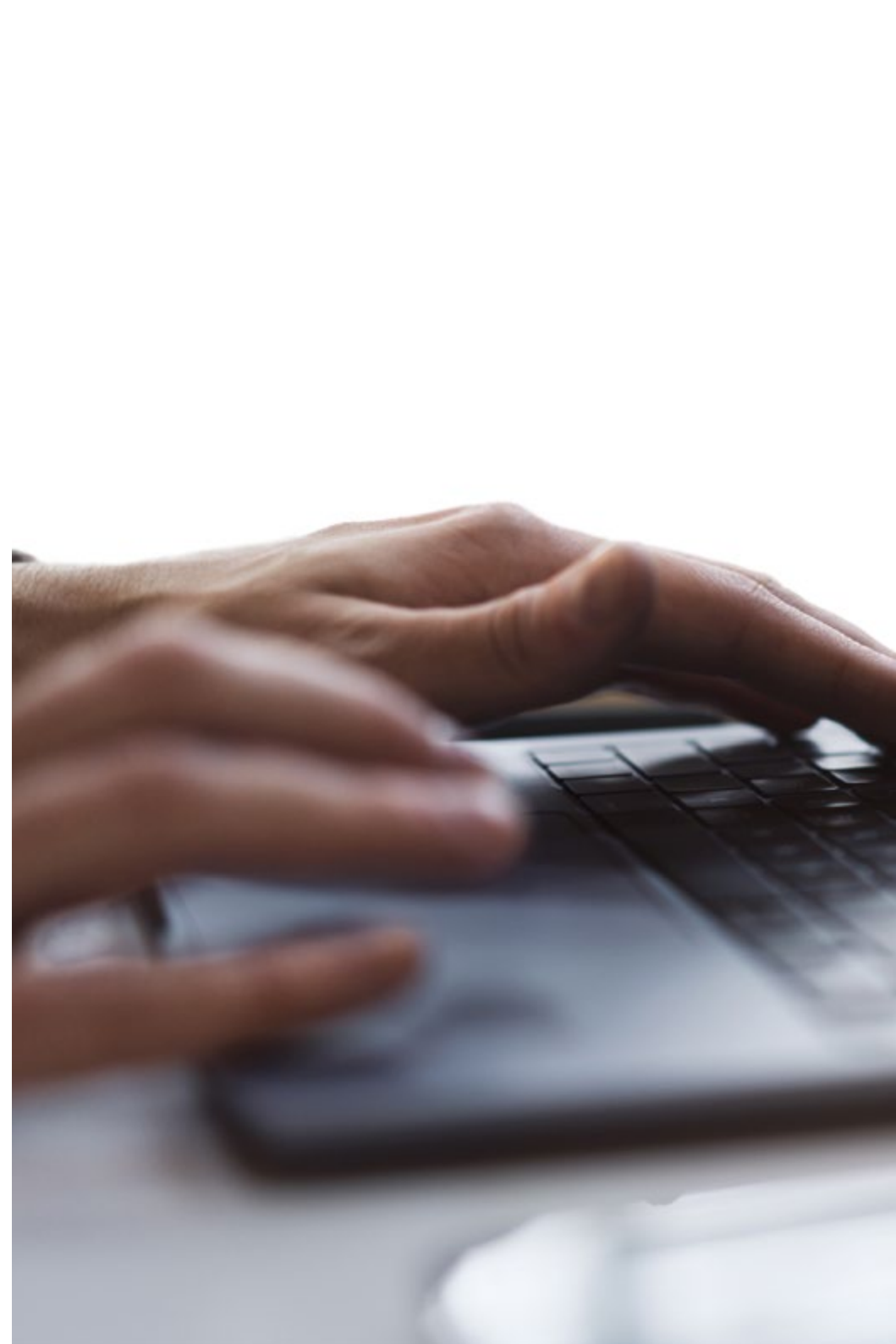
## El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

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.



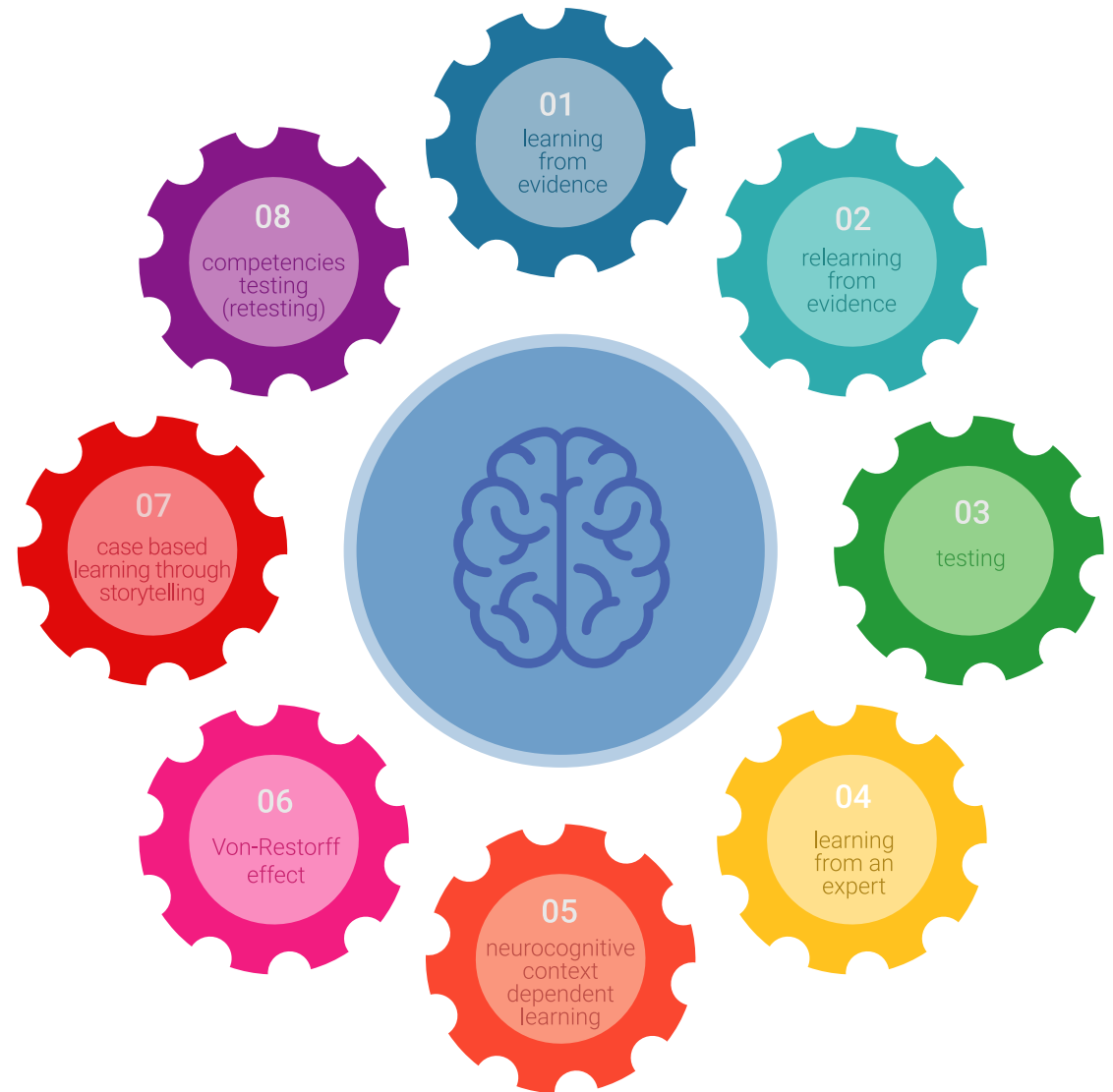
## Método Relearning

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

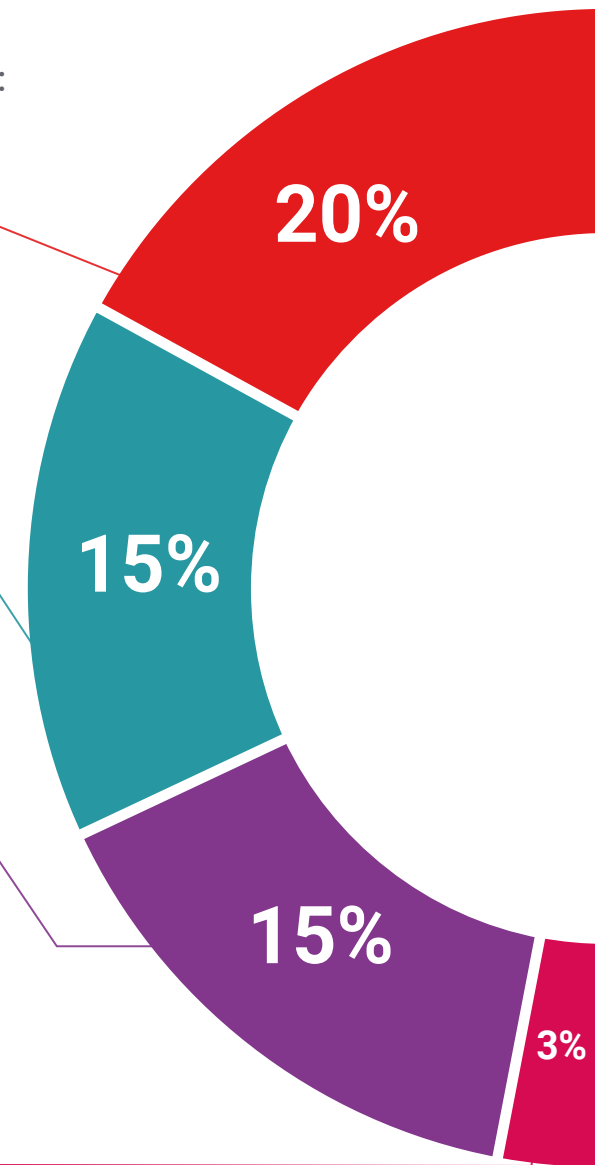
Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

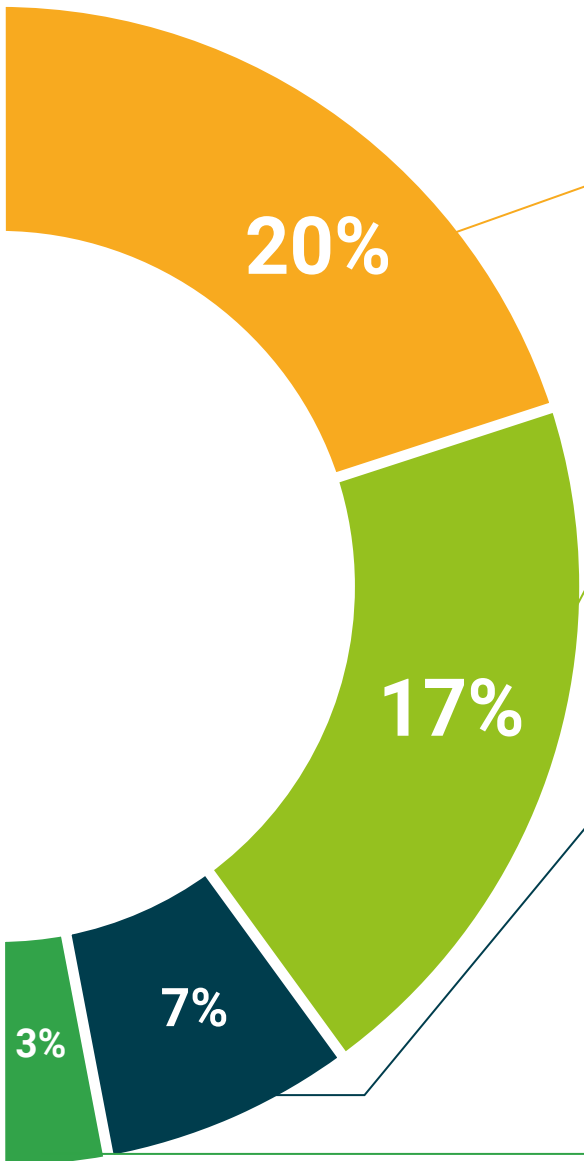
Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### 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.



08

# Cuadro docente

El cuadro docente está integrado por profesionales con una sólida trayectoria en la implementación de soluciones dentro del ecosistema Salesforce, participando en proyectos reales de comercio digital, gestión avanzada de datos y optimización de procesos CRM en distintos sectores. Su experiencia combina conocimiento técnico especializado con una visión estratégica orientada a resultados, lo que permite trasladar al entorno académico enfoques aplicados, metodologías actuales y resolución de casos complejos. TECH Universidad reúne un equipo que aporta una comprensión profunda de la integración entre tecnología, negocio y experiencia del cliente, garantizando una formación alineada con las exigencias del mercado digital.



“

*Comprenderás enfoques técnicos y estratégicos utilizados por profesionales y expertos en proyectos de comercio digital, analítica de datos y gestión de clientes”*

## 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

- ♦ *Senior Developer / Analyst en Seidor*
- ♦ *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

- ♦ Analista de Negocios en Accenture
- ♦ 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

09

# Titulación

Este programa 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 Universidad.



“

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

Este programa le permitirá obtener el título de **Experto Universitario en Commerce Cloud, Data Cloud & CRM en Salesforce** emitido por TECH Universidad.

TECH es una Universidad española oficial, que forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Con un enfoque centrado en la excelencia académica y la calidad universitaria a través de la tecnología.

Este título propio contribuye de forma relevante al desarrollo de la educación continua y actualización del profesional, garantizándole la adquisición de las competencias en su área de conocimiento y aportándole un alto valor curricular universitario a su formación. Es 100% válido en todas las Oposiciones, Carrera Profesional y Bolsas de Trabajo de cualquier Comunidad Autónoma española.

Además, el riguroso sistema de garantía de calidad de TECH asegura que cada título otorgado cumpla con los más altos estándares académicos, brindándole al egresado la confianza y la credibilidad que necesita para destacarse en su carrera profesional.

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

Modalidad: **online**

Duración: **3 meses**

Acreditación: **18 ECTS**





## Experto Universitario

Commerce Cloud,  
Data Cloud & CRM  
en Salesforce

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

Experto Universitario

Commerce Cloud, Data Cloud  
& CRM en Salesforce