

# Programa Avançado

## Administração do Salesforce CORE



## Programa Avançado Administração do Salesforce CORE

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Global University
- » Créditos: 18 ECTS
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

Acesso ao site: [www.techtute.com/br/informatica/programa-avancado/programa-avancado-administracao-salesforce-core](http://www.techtute.com/br/informatica/programa-avancado/programa-avancado-administracao-salesforce-core)

# 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

O Salesforce CORE consolidou-se como uma das plataformas líderes em gestão de relacionamento com clientes (CRM), permitindo que empresas de diferentes setores otimizem seus processos comerciais e melhorem a experiência do usuário. De acordo com um relatório da *International Data Corporation* (IDC), a Salesforce representou aproximadamente 23,8% do mercado global de CRM, superando competidores como Microsoft Dynamics e SAP. Diante dessa crescente inovação tecnológica, a TECH criou este programa que fornecerá os conhecimentos necessários para configurar, personalizar e administrar essa plataforma de maneira profissional. Através de uma abordagem 100% online e um plano de estudos totalmente atualizado, os especialistas saberão gerenciar dados, automatizar fluxos de trabalho, melhorar a segurança e otimizar a experiência do usuário.



“

*Você se tornará um especialista em gestão, automação e personalização da plataforma de CRM mais utilizada no mundo com este curso universitário 100% online. Inscreva-se agora e transforme o seu futuro profissional!”*

O Salesforce CORE é a base deste ecossistema e abrange a gestão de usuários, a personalização de objetos ou campos, a automação de processos e a segurança dos dados. Dessa forma, consolidou-se como a chave para maximizar o desempenho da plataforma, permitindo que as empresas otimizem suas operações, melhorem o relacionamento com os clientes e se adaptem às suas necessidades em constante evolução. No entanto, sua implementação requer conhecimentos avançados em configuração, segurança e otimização de fluxos de trabalho.

Consciente dessa necessidade, a TECH desenvolveu este Programa Avançado de Administração do Salesforce CORE como a opção perfeita para dominar essa ferramenta, com um enfoque estratégico e altamente competitivo. Por meio de um programa acadêmico completo, este programa abrange desde os fundamentos do Salesforce até a personalização avançada da plataforma, permitindo que os profissionais administrem usuários, funções e permissões com precisão. Além disso, aprofundaremos a automação de processos por meio do *Flows* e do *Process Builder*, a integração de ferramentas externas e a otimização do uso de *dashboards* e relatórios. Tudo isso com base nas últimas tendências do setor e em conformidade com as certificações oficiais.

Com isso, os alunos terão uma vantagem significativa no mercado de trabalho, tendo acesso a múltiplas oportunidades em setores como o bancário, o comércio eletrônico e a consultoria tecnológica. Dessa forma, estarão prontos para assumir funções estratégicas na transformação digital das organizações, liderando projetos de otimização de processos e experiência do cliente.

Adicionalmente, a TECH oferecerá este programa em um formato 100% online, proporcionando máxima flexibilidade para compatibilizar o aprendizado com outras responsabilidades. De fato, o conteúdo é acessível a qualquer momento e a partir de qualquer dispositivo e será apresentado através da inovadora metodologia *Relearning*, que otimiza a retenção do conhecimento, por meio da repetição progressiva de conceitos-chave. Assim, os alunos obterão uma formação eficaz, sem esforço memorístico e com uma capacitação adaptada às exigências do setor tecnológico.

Este **Programa Avançado de Administração do Salesforce CORE** 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
- ◆ Contém exercícios práticos em que o processo de autoavaliação é realizado para melhorar o aprendizado
- ◆ Sua ênfase especial em metodologias inovadoras na Administração do Salesforce CORE
- ◆ 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 conexão à Internet



*Você não só aprenderá no seu próprio ritmo graças ao formato online, mas também adquirirá as competências essenciais para otimizar processos empresariais e melhorar a experiência do cliente”*



“

*Este itinerário acadêmico irá preparar você para assumir funções importantes na administração e otimização do Salesforce CORE, contribuindo para o crescimento e a competitividade empresarial”*

Inclui no seu quadro docente profissionais pertencentes ao âmbito da Salesforce que contribuem para este programa com a experiência do 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.

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

*Você dominará o Salesforce CORE em qualquer lugar e com a flexibilidade que precisa. Assim, você consolidará seus conhecimentos de forma progressiva e eficaz graças à metodologia Relearning da TECH.*



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

### 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 metodologia  
mais eficaz

### 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 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

Por meio de um plano de estudos estruturado e orientado para a prática, os especialistas aprofundarão a implementação de regras de validação, a gestão de relatórios ou painéis de controle e a integração com outras plataformas através de API. Por outro lado, enfatizarão a personalização avançada com o *Lightning App Builder* e o *Apex*, as estratégias de segurança de dados ou controle de acesso, e as melhores práticas em administração de CRM. Na parte final, aprofundarão os conhecimentos sobre a gestão de usuários ou permissões, a criação ou configuração de objetos personalizados e a automação de processos com o *Flow Builder*.





“

*Com este programa online, você terá acesso a um plano de estudos elaborado para que você se prepare de maneira flexível e eficaz, graças à metodologia Relearning. Inscreva-se hoje mesmo e torne-se uma referência em CRM!”*



## Módulo 1. Programação em Salesforce

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

- 1.8. *Experience cloud* e comunidades para usuários externos
  - 1.8.1. Administração de sites na *experience cloud*
  - 1.8.2. Gestão de permissões e visibilidade para usuários externos
  - 1.8.3. *Digital experience platform* (DXP)
  - 1.8.4. *Lightning web runtime* (LWR)
- 1.9. AppExchange
  - 1.9.1. Ecossistema de *partners* em Salesforce
  - 1.9.2. Tipos de pacotes
  - 1.9.3. *Independent software Tenant* (ISV)
- 1.10. Infraestrutura Salesforce
  - 1.10.1. Gestão de domínios em Salesforce
  - 1.10.2. Modelo *hyperforce*
  - 1.10.3. Modelo *edge network*

## Módulo 2. Modelos de dados em Salesforce

- 2.1. Modelos de dados
  - 2.1.1. Modelos de dados
  - 2.2.2. Modelo de entidade-relação de objetos
  - 2.2.3. Boas práticas no design e modelagem de informação: Nível lógico e físico
- 2.2. Tipologia dos objetos
  - 2.2.1. *Objects-standard*, personalizados e tipos de registro
  - 2.2.2. Modelagem de eventos em Salesforce usando *Platform Events*
  - 2.2.3. Objetos de configuração e parametrização Salesforce
  - 2.2.4. Outros objetos especiais
- 2.3. Gestão documental em Salesforce
  - 2.3.1. DMS e ECM
  - 2.3.2. Tipos de documentos em Salesforce
  - 2.3.3. Gestão avançada do conhecimento com Knowledge Base
  - 2.3.4. Boas práticas na modelagem de gestor documental

- 2.4. Criação de objetos em Salesforce
  - 2.4.1. Boas práticas para geração a partir da IU
  - 2.4.2. Uso avançado do Schema Builder
  - 2.4.3. API para criação de objetos
- 2.5. Qualidade dos dados
  - 2.5.1. Boas práticas para a configuração de atributos e regras de validação
  - 2.5.2. Controle de registros duplicados
  - 2.5.3. Relatórios e outras ferramentas para medir e monitorizar a qualidade
- 2.6. Consulta de dados
  - 2.6.1. Boas práticas para consulta de dados com SOQL
  - 2.6.2. Boas práticas para pesquisa de dados com SOSL
  - 2.6.3. Configuração do Dynamic SOQL e SOSL
- 2.7. Gestão de alterações na base de dados através de operações DML
  - 2.7.1. *Data manipulation language*
  - 2.7.2. Dynamic DML
  - 2.7.3. Boas práticas para Bulk DML
  - 2.7.4. Gestão de exceções DML
  - 2.7.5. Apis disponíveis para gestão de dados
- 2.8. Tratamento de grandes volumes de informação (LDV)
  - 2.8.1. Gestão dos índices da tabela: Standard e personalizados
  - 2.8.2. *Skinny tables*
  - 2.8.3. Como evitar o *Data Skew*
  - 2.8.4. Otimização avançada através do *data archiving y el query plan tool*
- 2.9. Privacidade das informações
  - 2.9.1. Privacidade das Informações
  - 2.9.2. Gestão da privacidade das informações
  - 2.9.3. Boas práticas para garantir a conformidade com a proteção de dados
- 2.10. Gestão de cópias de segurança
  - 2.10.1. Gestão das cópias de segurança
  - 2.10.2. Backup de informações
  - 2.10.3. Boas práticas no design de soluções para backup de dados

### 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 etiquetas 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 escopo
  - 3.4.2. Publicação de uma mensagem num *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)





“Este programa irá preparar você para se destacar no mundo digital por meio de um plano de estudos atualizado. Você saberá administrar, personalizar e otimizar a plataforma CRM mais potente do mercado. Você impulsionará sua carreira profissional!”

# 04

## Objetivos de ensino

Este Programa Avançado tem como principal objetivo capacitar profissionais na gestão avançada desta potente plataforma CRM, permitindo-lhes otimizar processos, melhorar a experiência do usuário e potencializar a tomada de decisões estratégicas dentro das empresas. Para isso, o programa se concentrará no desenvolvimento de habilidades técnicas e analíticas, garantindo que cada um adquira um domínio integral das funcionalidades do Salesforce CORE. Dessa forma, os alunos adquirirão as ferramentas necessárias para interpretar métricas importantes, gerar relatórios personalizados e tomar decisões fundamentadas com base em dados em tempo real.





“

*Você terá acesso a oportunidades de trabalho no exterior, consolidando-se como especialista em uma das plataformas mais utilizadas por empresas em todo o mundo”*



## Objetivos gerais

---

- ◆ Dominar a configuração e personalização do Salesforce CORE para otimizar a gestão empresarial
- ◆ Implementar estratégias de automação de processos, por meio de fluxos de trabalho e regras de validação
- ◆ Administrar com eficácia bancos de dados e estruturas de informação dentro do Salesforce
- ◆ Crie relatórios e painéis personalizados para análise de dados em tempo real
- ◆ Integrar o Salesforce com outras aplicações e plataformas para melhorar a operacionalidade do negócio
- ◆ Administrar perfis, funções e permissões dos usuários para garantir a segurança do sistema
- ◆ Aplicar técnicas de resolução de problemas e manutenção no Salesforce CORE.
- ◆ Otimizar a experiência do usuário através da configuração de interfaces intuitivas e funcionais
- ◆ Executar estratégias de melhoria contínua na gestão de clientes e oportunidades de venda
- ◆ Prepare-se para certificações oficiais da Salesforce que validam sua competência profissional





## Objetivos específicos

---

### Módulo 1. Programação em Salesforce

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

### Módulo 2. Modelos de dados em Salesforce

- ◆ Projetar e administrar um modelo de dados eficiente para atender às necessidades empresariais
- ◆ Implementar relações entre objetos utilizando chaves estrangeiras e relações mestre

### 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



*A TECH não só lhe garantirá uma experiência acadêmica inigualável, mas também o impulsionará a se tornar um especialista em CRM. O que você está esperando para matricular-se?"*

05

# Oportunidades profissionais

Graças a este programa inovador, os profissionais estarão preparados para atuar em cargos de alto impacto: administrador do Salesforce, consultor de CRM, analista de dados empresariais, desenvolvedor especializado em personalização da plataforma, etc. Por outro lado, a versatilidade do Salesforce permitirá que você trabalhe tanto em empresas consolidadas quanto em *startups* em plena expansão, oferecendo a possibilidade de contribuir para a transformação digital e a otimização dos processos comerciais. Em outras palavras, os formandos abrirão as portas para uma carreira promissora.



“

*Este Programa Avançado completo irá tornar você em um profissional altamente competitivo e preparado para enfrentar os desafios do mercado global”*



### Perfil do aluno

O aluno se destacará pelo domínio avançado do Salesforce, o que lhe permitirá configurar e personalizar a ferramenta de acordo com as necessidades específicas de cada empresa. Além disso, a capacidade analítica do estudante lhe dará a habilidade de interpretar dados em tempo real e criar estratégias que aumentem a eficiência operacional e a fidelização dos clientes. Graças à sua preparação integral, o aluno também desenvolverá uma visão estratégica voltada para a melhoria contínua dos processos, a automação de tarefas e a segurança da informação, aspectos fundamentais na gestão de qualquer organização moderna.

*Dê o próximo passo na sua carreira profissional com a TECH! Você se tornará uma referência na administração desta plataforma líder graças a este Programa Avançado.*

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



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

1. **Administrador do Salesforce:** responsável pela configuração, manutenção e otimização da plataforma para garantir seu correto funcionamento e alinhamento com os objetivos do negócio.
2. **Consultor CRM:** responsável pela implementação e personalização do Salesforce para empresas, assessorando na otimização de processos e na melhoria da experiência do cliente.
3. **Especialista em Automação de Processos:** responsável por projetar fluxos de trabalho automatizados e melhorar a eficiência operacional por meio de ferramentas, como Process Builder e Flow.
4. **Analista de Dados CRM:** gestor de informações dentro do Salesforce para gerar relatórios e painéis que facilitam a tomada de decisões estratégicas.
5. **Gerente de projetos CRM:** coordenador da implementação e evolução do Salesforce dentro de uma empresa, garantindo que a plataforma atenda às necessidades do negócio.
6. **Administrador de segurança no Salesforce:** responsável por gerenciar o acesso aos dados, as permissões dos usuários e a segurança das informações dentro do ecossistema Salesforce.
7. **Arquiteto de soluções Salesforce:** planejador de estratégias avançadas para a integração do Salesforce com outras plataformas e sistemas empresariais, garantindo sua escalabilidade e funcionalidade.
8. **Coordenador de Integrações CRM:** supervisor da conexão do Salesforce com outras ferramentas e sistemas, garantindo uma sincronização eficiente dos dados empresariais.



*Flexibilidade total, acesso ilimitado aos conteúdos e uma metodologia inovadora que otimizará sua capacitação: assim é este completo Programa Avançado. Aproveite esta oportunidade e inscreva-se já!”*

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

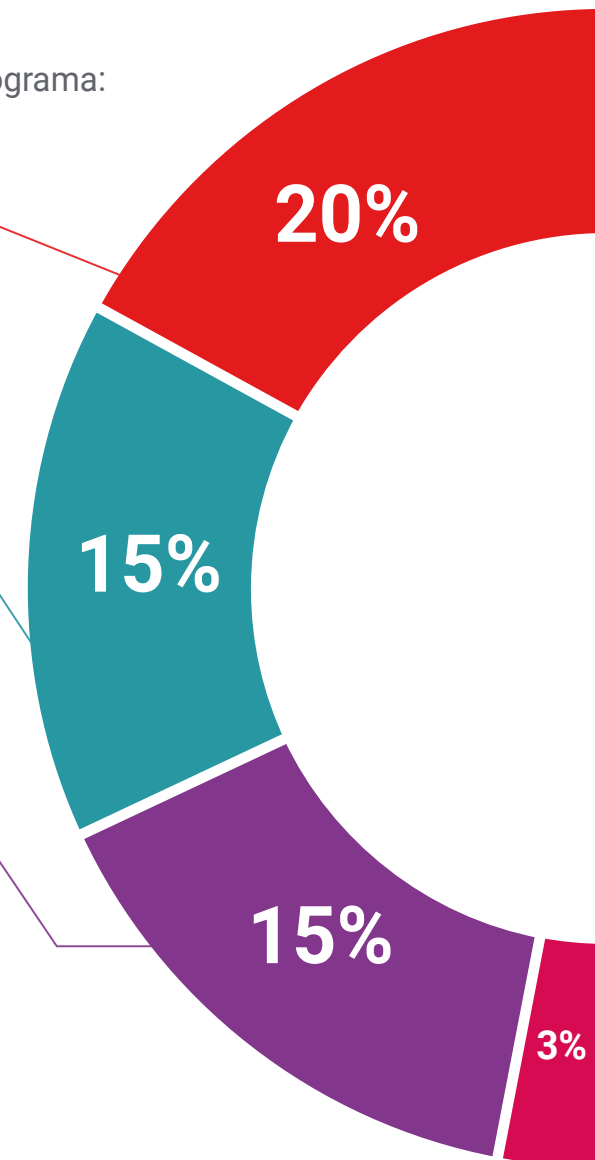
Apresentamos os conteúdos de forma atraente e dinâmica em pílulas multimídia que incluem áudio, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais com o objetivo de reforçar o conhecimento.

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

Você concluirá uma seleção dos melhores *case studies* da disciplina. Casos apresentados, analisados e orientados pelos melhores especialistas no cenário internacional.



#### Testing & Retesting

Avaliamos e reavaliamos periodicamente seus conhecimentos ao longo de todo o programa. Fazemos isso em 3 dos 4 níveis da Pirâmide de Miller.



#### Masterclasses

Há evidências científicas sobre a utilidade da observação de terceiros especialistas.  
*O Learning from an expert* fortalece o conhecimento e a memória, e aumenta nossa confiança para tomar decisões difíceis no futuro.



#### Guias rápidos de ação

A TECH oferece o conteúdo mais relevante do curso em formato de fichas de trabalho ou guias rápidos de ação. Uma forma sintetizada, prática e eficaz de ajudar os alunos a progredirem na aprendizagem.



07

# Equipe de professores

Neste programa acadêmico, os alunos terão a oportunidade de aprender com profissionais altamente qualificados, com uma trajetória de destaque na implementação e gestão desta poderosa plataforma CRM. Além disso, este corpo docente é composto por consultores certificados, administradores seniores da Salesforce e especialistas em automação de processos que dominam as últimas tendências e ferramentas deste ecossistema. Ademais, estes especialistas são consultores certificados, administradores seniores da Salesforce e especialistas em automação de processos que dominam as últimas tendências e ferramentas deste ecossistema.



“

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



## 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

### Sr. Javier Sánchez García

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



069	31	383.8	100.00	100.00
8238	8	111	100.00	100.00
07843				
1904761				
294355799				
0.06529517				
0.707440495				
0.426769797				

Week	Day	Time	Rate	Sales
1	01	100	1.0	100
2	02	200	2.0	200
3	03	300	3.0	300
4	04	400	4.0	400
5	05	500	5.0	500
6	06	600	6.0	600
7	07	700	7.0	700
8	08	800	8.0	800
9	09	900	9.0	900
10	10	1000	10.0	1000



1905697572458 89 57 2058 0037  
101000011001000



08

# Certificação

O Programa Avançado de Administração do Salesforce CORE 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 Administração do Salesforce CORE** reconhecido pela **TECH Global University**, a maior universidade digital do mundo

A **TECH Global University**, é uma Universidade Europeia Oficial reconhecida publicamente pelo Governo de Andorra ([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 Administração do Salesforce CORE**

**Modalidade: online**

**Duração: 6 meses**

**Créditos: 18 ECTS**



futuro  
saúde confiança pessoas  
informação orientadores  
educação certificação ensino  
garantia aprendizagem  
instituições tecnologia  
comunidade comunidade  
atenção personalizada  
conhecimento inovação  
presente qualidade  
desenvolvimento situação



## Programa Avançado Administração do Salesforce CORE

- » Modalidade: online
- » Duração: 6 meses
- » Certificação: TECH Global University
- » Créditos: 18 ECTS
- » Horário: no seu próprio ritmo
- » Provas: online

# Programa Avançado

## Administração do Salesforce CORE

