

Analitik i konsultant Salesforce

Forma studiów: Niestacjonarne

Sposób realizacji studiów: Online

GDYNIA 2 semestry W PARTNERSTWIE OD MARCA

Program studiów

Program studiów na kierunku **Analitik i konsultant Salesforce**



Liczba miesięcy nauki: **9**



Liczba godzin: **172**



Liczba zjazdów: **10**



Liczba semestrów: **2**

RODZAJE ORGANIZACJI I ICH FUNKCJONOWANIE (8 godz.)

- Procesy biznesowe w przedsiębiorstwach zależnie od branży,
- Rodzaje systemów informatycznych stosowanych w przedsiębiorstwach,
- Dojrzałość procesowa organizacji

INFORMATYCZNE SYSTEMY ZARZĄDZANIA (16 godz.)

- Zakres, budowa i funkcjonalności systemów informatycznych w przedsiębiorstwie, m.in.: ERP, CRM, inne,
- Omówienie wybranych funkcjonalności,
- Przykłady wykorzystania i implementacji systemów informatycznych,
- Wprowadzenie do Salesforce: Idea Saas, idea CRM, kontekst rynkowy – statystyki SF vs główni konkurenci, ewolucja SF, modele licencyjne, certyfikacje dla konsultantów

CRM, OBSŁUGA PO SPRZEDAŻY (48 godz.)

- Proces sprzedażowy: lead, opportunity, cykl życia klienta, profilowanie, segmentacja
- Strategie sprzedażowe i ich odwzorowanie na platformie
- Zajęcia praktyczne z konfiguracji platformy
- Raportowanie

MARKETING AUTOMATION (16 godz.)

-

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- Zbudowanie bazy wiedzy/kompetencji przed uruchomieniem masowej komunikacji,
- Spersonalizowana zawartość wiadomości,
- Dostosowanie i styl wiadomości, 😊
- Planowanie czasu i częstotliwości komunikacji z potencjalnym klientem,
- Komunikacja w zespole sprzedaży - wymiana informacji o grupach docelowych,
- Planowanie, projektowanie i tworzenie kampanii marketingowych w CRM/MA, 😊
- Kampanie dla kanałów : 😊email, telefon/sms, social 😊media 😊

WSPARCIE KLIENTA PO WDROŻENIU SYSTEMU (16 godz.)

- Wsparcie i obsługa klienta po wdrożeniu,
- SLA 😊,
- Portale typu 😊self-service 😊: Livechaty, Boty 😊

ANALIZA BIZNESOWA (16 godz.)

- Wprowadzenie do analizy biznesowej - cel i wykorzystanie,
- Procesowa dojrzałość organizacji,
- Standard BPMN,
- Projekt, proces, zadanie - zagadnienia,
- Definicja problemu biznesowego,
- Przyczyny problemów,
- Wizja i zakres rozwiązania,
- Studium przypadku – opracowanie,
- Modelowanie stanu docelowego,
- Zarządzanie procesowe w organizacji,
- Pozyskiwanie wymagań,



- Planowanie i zarządzanie wymaganiami,
- Dokumentowanie wymagań

ZARZĄDZANIE PROJEKTEM – METODYKI PROJEKTOWE (16 godz.)

- Wybrane metodyki projektowe
- Znaczenie i zakres wykorzystania metodyk projektowych
- Dobór metodyki do rodzaju projektu
- Wycena projektu w ustrukturyzowanym procesie
- Modele rozliczania
- Zarządzanie zmianą
- Dokumentacja projektowa

Role projektowe

- Administrator
- Analityk Biznesowy
- Konsultant
- Programista
- Delivery manager
- Architekt

INŻYNIERIA OPROGRAMOWANIA – WPROWADZENIE (8 godz.)

- Fazy procesu produkcji oprogramowania,
- Modele cyklu życia oprogramowania,
- Integracje (z gotowymi rozwiązaniami, API)

USER EXPERIENCE DESIGN (4 godz.)

- Znaczenie UX,
- Narzędzia no code i low code,
- Narzędzia programistyczne

UMIĘJĘTNOŚCI MIĘKKIE KONSULTANTA BIZNESOWEGO (16 godz.)

- Komunikacja w zespole,
- Otoczenie i jego cechy wpływające na realizację zadań analitycznych,
- Konflikty i grupy interesów

BAZY DANYCH (8 godz.)

-

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między a studentem zawierana jest w formie pisemnej.



- Wprowadzenie do języka SQL i SOQL,
- Analiza i modelowanie danych

Forma zaliczenia



projekt grupowy



egzamin ustny

<https://www.merito.pl/gdynia/studia-i-szkolenia/studia-podyplomowe/kierunki/analityk-i-konsultant-salesforce>