

Máster en
**Cloud CRM
Marketing**



9
meses



Live
Streaming



Bolsa
De empleo

Descubre el Máster en Cloud CRM Marketing

La hiperpersonalización del trato con el cliente es fundamental para el éxito en las estrategias MARTECH (marketing/tecnología/ventas). Esto nos permite **interactuar de manera precisa y oportuna en cada fase de la relación con clientes actuales y potenciales, maximizando el rendimiento de las estrategias de marketing, comunicación y ventas.**

En el Máster en Cloud CRM Marketing de KSchool, adquirirás un **conocimiento profundo y 100% práctico en la gestión de plataformas CRM, sus herramientas de Inteligencia Artificial y las diferentes herramientas de Marketing Automation.** Con él aprenderás a implementar un Plan de Marketing Digital utilizando las funcionalidades más avanzadas de las plataformas CRM, lo que te permitirá personalizar y optimizar tus estrategias, así como diseñar planes de automatización eficaces que impulsen la conversión y fidelización de clientes.

Además, con esta formación, **estarás preparado para presentarte y aprobar las certificaciones de los principales CRM y plataformas de Marketing Automation del mercado.**

¡No pierdas la oportunidad de especializarte en uno de los campos más demandados del marketing digital!

Este máster incluye acceso al curso online **“IA Generativa para Marketing”**, con el que aprenderás a utilizar diferentes herramientas de Inteligencia Artificial para optimizar textos e imágenes, analizar campañas o crear experiencias personalizadas para tus clientes, entre otros.

Objetivos

- 1.** Conocer las múltiples ventajas que ofrece un CRM para mejorar la relación con el cliente (B2B/B2C) con aplicación a procesos de marketing y customer data platforms.
- 2.** Identificar y seleccionar los sistemas CRM, de Marketing Automation y todos los elementos necesarios, que se adapten mejor a las necesidades de cada negocio.
- 3.** Conocer las posibilidades de integración con otras herramientas y/o fuentes de datos con los distintos sistemas CRM.
- 4.** Dominar el uso y la gestión de las funcionalidades más avanzadas de los sistemas de gestión de clientes.
- 5.** Adquirir un perfil profesional en MarTech, que abarque conocimientos y habilidades en la intersección entre marketing y tecnología.
- 6.** Aprobar las diferentes certificaciones oficiales de plataformas líderes como Salesforce y Hubspot, así como de diferentes tecnologías de personalización de customer journey y de experiencias digitales para clientes.

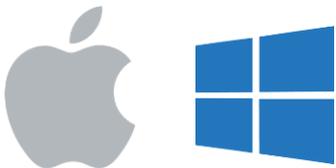


A tiro
HECHO

Material necesario

Para poder seguir este máster solo necesitarás un ordenador, puede ser Windows o Mac, y conexión a Internet. No es necesario contar con requisitos técnicos específicos en el ordenador ya que durante el desarrollo del máster te proporcionaremos una máquina virtual en la nube.

Ten en cuenta que para poder seguir el curso y realizar los ejercicios prácticos es necesario disponer de un ordenador en el que cuentes con todos los permisos de administración que te permitan instalar los programas que se utilizarán durante las clases.



Perfil del alumno

Para cursar este máster no es necesario tener una titulación previa específica, pero es necesario contar con conocimientos generales de marketing digital, procesos comerciales, de venta y negocio digital, así como nociones de gestión de base de datos y gestión de la relación con los clientes. Este máster es ideal para:

- **Profesionales del área comercial, ventas y marketing** que deseen profundizar en el funcionamiento de las herramientas utilizadas en los procesos de gestión y relación con los clientes para sacarles un mayor rendimiento.
- **Administradores o gestores de procesos de CRM** que necesiten adquirir una visión transversal de la herramienta a través del Marketing.
- **Profesionales que deseen profundizar en el Marketing Automation** y la gestión de los datos en las compañías para optimizar y mejorar sus procesos.
- **Perfiles del área de tecnología** que quieran dar un cambio a su perfil.

Salidas profesionales

Al finalizar el máster, estarás preparado para ocupar un puesto de **experto en Salesforce y otros CRM, así como en Marketing Automation**. Trabajo como Administrador de CRM y/o Marketing Automation, Sales Manager, Performance Manager, Marketing Specialist, Marketing Manager o consultor de CRM estarán a tu alcance.

40.000 €

Salario medio en España bruto/año

Modalidad Online con clases en directo

Lo mejor de nuestro presencial, ahora desde casa.

Nuestro método de estudio en el Máster de Cloud CRM es flexible, personalizado y eficaz. Te permitirá asistir a las clases según tus posibilidades y compaginar tus estudios con tu vida personal y el trabajo. Será como estar en KSchool, pero desde la silla de tu escritorio allá donde estés.



Clases en directo en
horario entre semana



¡Grabamos
todas las sesiones!



Acceso al campus virtual para ver las clases y consultar material adicional, grabaciones y ejercicios.



Recursos didácticos para completar tu formación como lecturas complementarias, resúmenes con las ideas clave, masterclasses, tests de autoevaluación, etc.



Acceso vitalicio a la bolsa de empleo de KSchool.



Invitación a eventos exclusivos solo para alumnos.

Temario

Durante el máster tendrás clases en las que adquirirás conocimientos, realizarás proyectos en los que pondrás en práctica lo aprendido e irás avanzando con TFM

Contenido

Módulos

Módulo 1: Introducción a los sistemas de CRM.

- ¿Qué es un CRM y cuáles son sus beneficios?, tipos y funciones de un CRM
- La importancia de implementar un CRM en tu empresa. ¿Qué debe tener el CRM que necesitas?
- Estructura de la información dentro de un CRM y sus componentes Caso práctico

Módulo 2: Fundamentos básicos del CRM

- Relación entre CRM y Marketing, Martech y la visión data-driven del marketing
- El proceso de ventas y CRM, Construcción de una base de datos para el CRM
- Caso Práctico

Modulo 3: Marketing Automation y Ciclo de Vida del Cliente

- ¿Qué es el ciclo de vida de cliente en Ventas y Marketing ?, Etapas y gestión del ciclo de vida de cliente
- Marketing Digital y Automation, ¿Qué es Marketing Automation?
- Caso Práctico

Modulo 4: Customer Journey

- Buyer Persona . ¿En qué consiste un Customer Journey y cuáles son sus beneficios?
- Definir un Customer Journey en tu estrategia según tu negocio y fases del ciclo de vida
- Ejemplos de Customer Journey para B2B y B2C, ¿cómo el CRM ayuda a mejorar tu Customer Journey?. Caso Practico

Contenido

Módulos

Módulo 5: Salesforce – Administración

- Fundamentos y aplicaciones de Salesforce ¿Cómo funciona la plataforma? Ecosistema Salesforce
- Conceptos Salesforce - Modelo de Datos
- Seguridad y visibilidad
- Automatismos
- Análisis de Datos
- Introducción a Sales y Service Cloud, administración y control de tareas básicas en la plataforma
- Trailhead - Certificaciones para el control y gestión de la herramienta
- ¿Cómo aprobar las certificaciones con éxito? Simulación de exámenes de certificación
- Oportunidades profesionales de Salesforce y casos de éxito e Innovación en Salesforce

Módulo 6: Sales Cloud

- ¿Qué es Sales Cloud?, Visión de modelo de datos, objetos de Salesforce y Lead Management
- Gestión de Campañas
- Proceso estandar ventas Sales Cloud ,Sales Cloud y Gestión Oportunidades
- Pronostico Ventas,. Panel Productividad en Sales Cloud
- Sales Cloud Analytics e Inteligencia Artificial en Salesforce - Einstein
- Implementación de Salesforce en una empresa
- Simulación de gestión en proyectos reales
- Caso práctico: Implementación de Salesforce en una empresa internacional (Ejemplo: Cosentino)

Contenido

Módulos

Módulo 7: Salesforce – Marketing Cloud

- Introducción a Plataforma Marketing Cloud y relación con los sistemas CRM
- Administración y Ecosistema Marketing Cloud
- Salesforce Marketing 360
- Introducción a Email Studio, Usuarios Roles , Suscriber, Gestión de Datos
- Mejores prácticas de email marketing, Email message Design, Content Creation, Email send method, Send Clasification
- Segmentación de audiencia, marketing automation, gestión bounce email, seguimiento y reporte
- Journey Builder
- Contact Builder
- Journey Builder
- Mobile y Monitoring
- Administración de Marketing Cloud, configuración , productos
- Suscriber y Gestion de datos , Digital Marketing Profiency
- Simulación de gestión en proyectos reales

Módulo 8: Hubspot

- Fundamentos de HubSpot, ecosistema HubSpot y funcionamiento y gestión de la plataforma
- Implementación de Hubspot en una empresa, administración y control de tareas básicas en la plataforma e integraciones con terceros
- Administración y control de tareas avanzadas en la plataforma (Marketing Hub, Sales Hub, Service Hub, CMS Hub, Operations Hub). Casos de éxito
- Certificaciones para el control y gestión de la herramienta y ¿Cómo aprobar las certificaciones con éxito? Simulación de exámenes de certificación
- Oportunidades profesionales de Hubspot , simulación de gestión en proyectos reales. Caso práctico: Implementación de Hubspot en plataforma digital como Shopify

Contenido

Módulos

Módulo 9: IA Associate Salesforce

- Fundamentos de IA: - Explicar los principios básicos y las aplicaciones de la IA dentro de Salesforce. Diferenciar entre los tipos de IA y sus capacidades.
- Capacidades de IA en CRM: Identifique las capacidades de IA de CRM. Describa los beneficios de la IA tal como se aplican a CRM.
- Consideraciones éticas de la IA: Describa los desafíos éticos de la IA (por ejemplo, el sesgo humano en el aprendizaje automático, la falta de transparencia, etc.). Aplique los principios de IA confiable de Salesforce a escenarios determinados.
- Datos para IA: Describir la importancia de la calidad de los datos. Describir los elementos/componentes de la calidad de los datos.

Módulo 10: Herramientas de Customer Intelligence para B2B

- Especificación y tipo de herramientas, plataformas y herramientas orientadas a B2B. Estrategias Customer Intelligence para B2B.
- Personalización y tipo de journeys e Integración en Estrategias de LeadGen, segmentación y personalización de audiencias. Casos de éxito y de uso. Simulación de gestión en proyectos reales

Módulo 11: Otras plataformas de gestión

- **Adobe Experience cloud:** Soluciones, Funcionalidades y Gestión de la plataforma.
- **Sendinblue:** Soluciones, Funcionalidades y Gestión de la plataforma. Casos de éxito. Partners Expertos
- **Mailchimp:** Configuración de la cuenta, creación de audiencias, newsletter, configuración de automatizaciones, Análisis de estadísticas
- **Acumbail:** Configuración de la cuenta, creación de audiencias, newsletter, configuración de automatizaciones, Análisis de estadísticas
- Uso de las herramientas en el mercado actual por sectores e industrias

Módulo 12: Data

- Modelamiento de Datos CRM y Marketing Automation
- Tipos, gestión de los datos y la información
- Reporting e Interpretación de datos

Contenido

Módulos

Módulo 9: Herramientas de Customer Intelligence para ecommerce (Salesmanago, Selligent y otras)

- Herramientas de Customer Intelligence para ecommerce.
- Tipología de journeys para procesos digitales de compra.
- Journeys de marketing para ecommerce.
- Integración con cliente.
- Gestión y control de las plataformas.
- Integraciones con terceros.
- Innovación y contexto actual de mercado.
- Casos de uso y de éxito.
- Simulación de gestión en proyectos reales.
- Caso práctico Selligent en ecommerce de moda.

Módulo 10: Herramientas de customer intelligence para B2B

- Especificación y tipo de herramientas
- Plataformas y herramientas orientadas a B2B
- Estrategias Customer Intelligence para B2B
- Personalización y tipo de journeys
- Integración en Estrategias de LeadGen
- Segmentación y personalización de audiencias
- Casos de éxito y de uso
- Simulación de gestión en proyectos reales
- Definición de la estrategia B2B para el proceso comercial y ventas

Contenido

Módulos

Módulo 11: Otras plataformas de gestión

- Adobe Experience cloud: soluciones, funcionalidades y gestión de la plataforma
- Sendinblue: Soluciones, Funcionalidades y Gestión de la plataforma. Casos de éxito. Partners Expertos
- Mailchimp: Configuración de la cuenta, creación de audiencias, newsletter, configuración de automatizaciones, Análisis de estadísticas
- Acumbail: Configuración de la cuenta, creación de audiencias, newsletter, configuración de automatizaciones, Análisis de estadísticas
- Uso de las herramientas en el mercado actual por sectores e industrias

Módulo 12: Data

- Modelamiento de Datos CRM y Marketing Automation
- Tipos, gestión de los datos y la información
- Reporting e Interpretación de datos
- Toma de decisiones correctivas y replanteamiento estratégico
- Definición del modelo de datos empresarial – negocio

Módulo 13: Aprovechamiento y optimización de CRM

- Determinación de flujos de trabajo y control del CRM dentro de una empresa
- Control de accesos dentro de la empresa
- Retroalimentación entre diferentes áreas (marketing, atc, comercial, ventas, logística, etc)

Modulo 14: La tecnología al servicio del CRM

- La IA en el CRM y Marketing Automation, Interconexión de herramientas
- Conexión del CRM con gestores de campañas de publicidad de pago y estudio y aprendizaje de herramientas y APIs para conectar con las diferentes herramientas

Contenido

Módulos

Modulo 15: Customer Data Platform

- ¿Qué es un CDP? Principales objetivos y beneficios. Datos de cliente: diversidad de datos de un cliente. Customer Data Platform mejor valoradas
- Diferencias CDP con CRM y DMP. Creación de experiencias digitales a cliente. Implementación de CDP
- Integración de CDPs es procesos de marketing. Entornos reales de CDP
- Adobe Real Time CDP.
- Dynamic Yield. CDP Salesforce. CDP en ecommerce

Módulo 16: Estrategia de Negocio Digital

- Visión General. Plan de Ventas y Marketing Empresarial : CRM y Herramientas de MKTG
- Ecosistema de Marketing Digital - Explotación de Marketing y Herramientas digitales. Estrategia de Captacion y Fidelización - Ciclo de Vida
- Modelo de atribución. Reporting & Performance de campañas - ROI / ROAS
- Presente y Futuro del negocio digital : Próximos retos

Módulo 17: Presentación/entrega TFM

- Visión General. Plan de Ventas y Marketing Empresarial : CRM y Herramientas de MKTG
- Ecosistema de Marketing Digital - Explotación de Marketing y Herramientas digitales. Estrategia de Captación y Fidelización - Ciclo de Vida
- Modelo de atribución. Reporting & Performance de campañas - ROI / ROAS
- Presente y Futuro del negocio digital : Próximos retos

Metodología y trabajo de evaluación

La evaluación del Máster se hará a través de un TFM basado en un proyecto real, que se tendrá que elaborar en paralelo según el avance de las clases, en el que se aplicarán todos los conocimientos adquiridos durante de la formación.

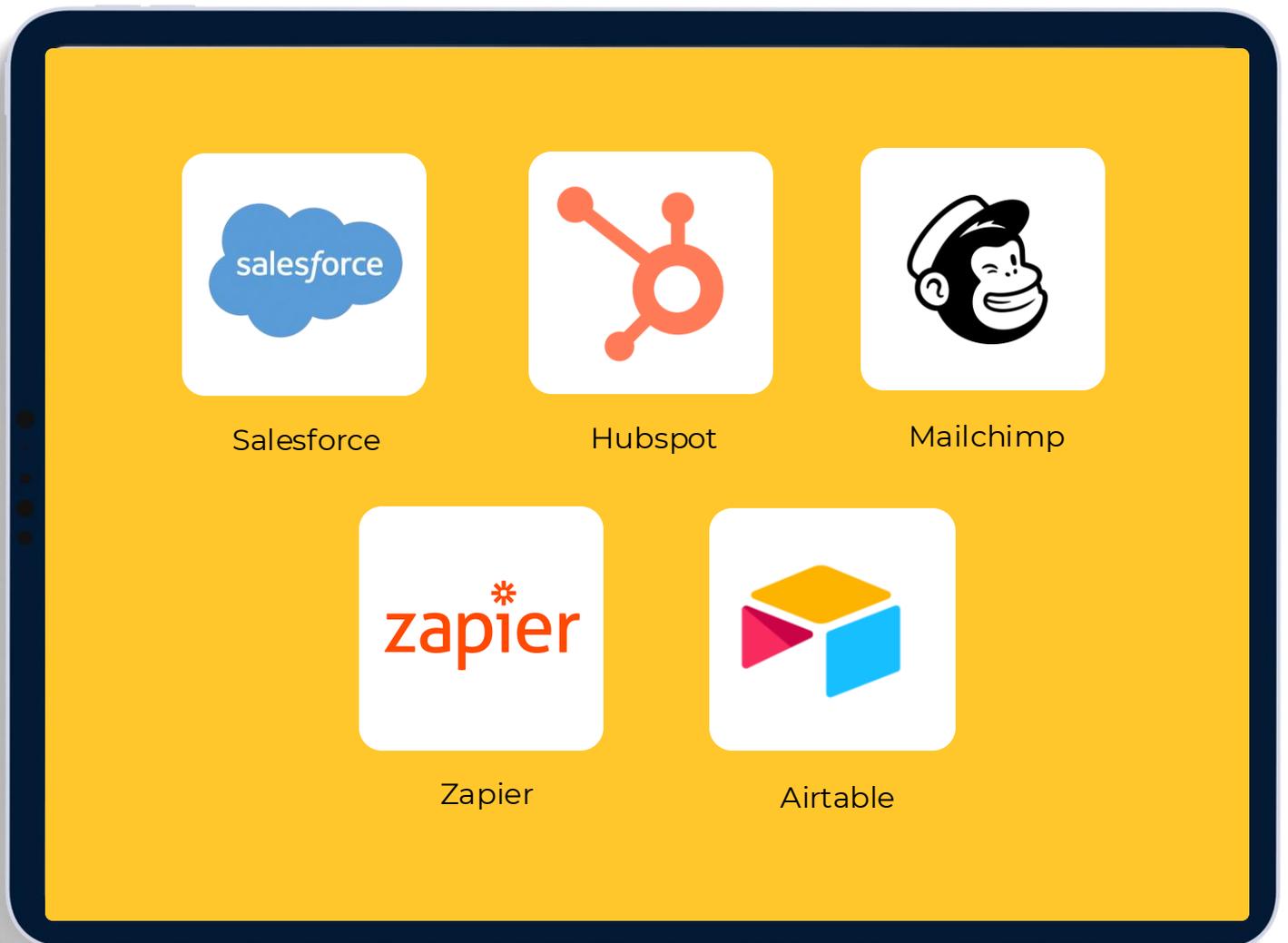
El TFM se llevará a cabo en grupo y consiste en la implementación de CRM y/o Marketing Automation en una empresa. Los alumnos propondrán la compañía sobre la que harán su proyecto, que deberá ser validada por el tutor. En caso de no contar con una empresa con la que trabajar, se les asignará un caso de estudio concreto y real.

El tutor guiará a los alumnos paso a paso para desarrollar con éxito su proyecto final.

Este TFM se presentará ante un jurado al finalizar el Máster y se hará una evaluación individual y grupal.

Herramientas

En el Máster en Cloud CRM Marketing aprenderás a utilizar con soltura las herramientas más demandadas en las ofertas de empleo:



¡Y muchas más!



Certificaciones:

Con el Máster en Cloud CRM Marketing obtendrás los conocimientos necesarios para presentarte a las principales certificaciones del sector:



¡Y muchas más!

Profesores

Director del máster:



Oswaldo Sánchez

Head Cloud CRM & Marketing en SIDN Digital Thinking



El resto del equipo:

José Antonio Cabrera

Senior Account Executive – Marketing Cloud



Angela Benavent

Head of Marketing Ops and New Channels en Horaluz



Julio Quiñonez

Profesor y experiencia en Salesforce, CRM, IA, Marketing Cloud, ventas

Leticia Montenegro

Head of CRM L'Oréal Spain & Portugal



Sao Knul

CRM Leader



Silvana García

Head of Digital en Mobilize Financial Services España



Pablo García

Digital & CRM Specialist en UNIR



José Javier Díaz

CEO en Wallet-Com & Loyalty Expert at LoyalGuru



Jesús Ramírez

Director de Marketing para España y Portugal



David Cabrera Palomar

Account Executive Data & Identity en Salesforce



Eleonora Bottino

Data Science Manager en Prensa Ibérica



Alejandro García Ruiz

Senior Principal Success Manager en Salesforce



David Sánchez

Business Data Manager en Grupo MEDIAPRO



Cayetano Torres

Fouder Magical Analytics



María José Hernández

Directora de Estrategia Digital en Editorial
Médica Panamericana



Inscripción y precio

Ponemos a tu disposición las mejores alternativas para financiar el importe total de la formación. ¡Tú eliges!

Reserva tu plaza

```
graph TD; A[Reserva tu plaza] --> B[Pago único  
Descuento extra]; A --> C[Cómodas Cuotas*  
¿Necesitas más tiempo?  
Estudiaremos tu situación de forma personalizada para encontrar la solución más adecuada.];
```

Pago único
Descuento extra

Cómodas Cuotas*

¿Necesitas más tiempo?
Estudiaremos tu situación **de forma personalizada** para encontrar la solución más adecuada.

*Consulta con nuestros asesores las diferentes opciones de financiación que tenemos

Bonificable con FUNDAE

Todos nuestros cursos son bonificables a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE, antigua FUNDACIÓN TRIPARTITA).

Si estás interesado coméntanoslo al hacer tu inscripción. Desde KSchool nos encargamos de la gestión para cursos o másteres de más de 60 horas.

Bolsa de empleo

En KSchool contamos con una Bolsa de Empleo propia donde las mejores empresas buscan talento.

Nos enorgullece decir que el 96% de nuestros alumnos están trabajando y que muchos de ellos consiguieron su primer empleo en el sector digital o lograron cambiar su puesto gracias a la Bolsa de Empleo.

96%
Empleabilidad

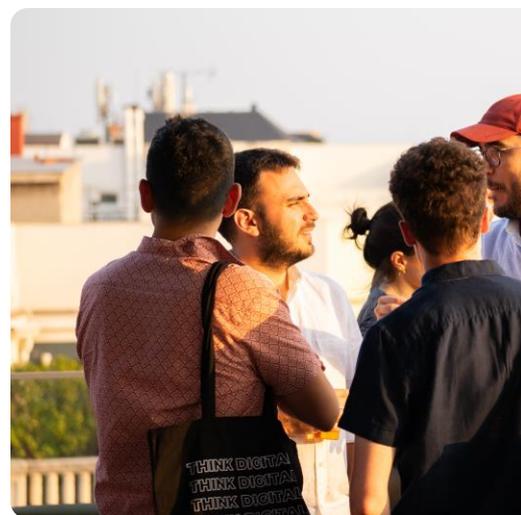
Pero, ¿cómo funciona esta Bolsa de Empleo?

- **Tienes que ser alumno de KSchool**
- **Revisa la plataforma para conocer las nuevas ofertas**
Además, solo recibirás las que vayan dirigidas a tu área de formación. ¡Todo bien filtrado para que solo te lleguen las ofertas de empleo que de verdad te interesan!
- **Aplicas a la oferta y si todo va bien...**
- **La empresa te contactará para que hagas una entrevista y puedas formar parte de su proceso de selección.**
- **Este es el punto que más nos gusta: cuando os eligen para cubrir su vacante y nos escribís para contárnoslo :)**
¡Es genial cada vez que un/a KSchoolero/a nos dice que tiene un nuevo trabajo gracias a la Bolsa de Empleo!

Eventos y Networking

Además de poder aprender mucho en clase, desde KSchool os invitamos a eventos, masterclass, talleres y conferencias que os servirán para ampliar vuestros conocimientos y para contactar con grandes profesionales.

Síguenos a través de las redes sociales para estar al tanto de estas acciones y revisa tu mail. ¡Algunos de nuestros eventos son exclusivos para alumnos!



Los números de KSchool

Nacimos en 2011 con una idea en la cabeza: formar a los nuevos perfiles profesionales que la red demanda de forma constante y hacerlo de la mejor forma posible. Por ello, nos definimos como “La escuela de los profesionales de Internet”.



La experiencia y los grandes profesionales con los que contamos como profesores nos avalan. Como siempre decimos, en ciertos sectores a día de hoy, el valor no lo aporta un título si no lo que el profesional sabe hacer.

Desde 2011

Formando perfiles

+6.000

Alumnos

+1.600

Empresas han buscado talento en nuestra bolsa de empleo

+60

Ediciones en nuestros programas

Preguntas frecuentes

Para resolver cualquier duda podéis escribirnos a admisiones@kschool.com o llamarnos al 91 910 09 54, pero a continuación recogemos algunas de las preguntas que más nos hacéis. ¡Esperamos que os sean de ayuda!

¿Qué pasa si no puedo acudir a una clase?

En la modalidad online las clases quedan grabadas, ¡así que podrás verla en cualquier otro momento!.

¿Para qué sirve el Campus Virtual?

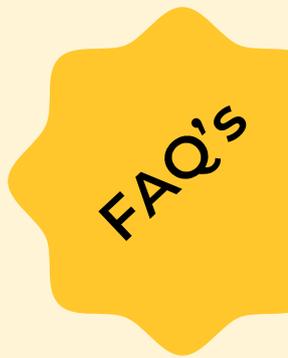
Desde Campus Virtual podrás acceder a las clases en directo y volver a ver las grabaciones. Encontrarás ejercicios y materiales complementarios para que puedas mejorar tus habilidades y conocimientos. Además, también tendrás acceso a las presentaciones que los profesores utilizarán en sus clases y podrás comunicarte con tus compañeros y profesores para resolver dudas a través de los foros.

¿Hay exámenes?

¡No! Durante las clases realizaréis ejercicios prácticos y la evaluación final que nos permitirá ver si habéis adquirido los conocimientos necesarios se realizará a través del Trabajo de Fin de Máster. En algunas de nuestras formaciones, también tendrás test y ejercicios evaluables en cada módulo.

¿Necesito un título universitario para cursar un máster en KSchool?

No, no necesitas ningún título previo. Existen formaciones donde si es necesario contar con unos conocimientos básicos, pero no te preocupes por esto ya que antes de realizar la reserva te preguntaremos por tu preparación previa y si fuese necesario te solicitaríamos el CV. ¡Queremos que aproveches al máximo tu paso por KSchool!



FAQ'S

Manifiesto KSchool

- Si el sistema no está preparado para darnos el conocimiento que necesitamos lo vamos a conseguir por nuestra cuenta.
- Hoy, en ciertos sectores el valor no lo aporta un título. Lo aporta lo que cada profesional sabe hacer.
- Si dependemos de nosotros mismos, vamos a pensar por nosotros mismos.
- No queremos, ni podemos sentarnos a esperar a que alguien se fije en nosotros.
- No hay ningún mapa. Debemos hacer nuestro camino, y es un camino que muchas veces no ha sido explorado, pavimentado, ni señalado.
- Nuestro conocimiento es la clave de nuestro desarrollo personal y profesional.
- Todo el mundo tiene algo que enseñar. Queremos aprender todos de todos.
- En el mundo del conocimiento, cuanto más se comparte más se tiene.
- Lo que aprendemos es lo que practicamos.
- Especializarse es ponerle un apellido a nuestra profesión. Es echarle especias a nuestro ingrediente principal.
- Queremos construirnos un futuro fuera del rebaño. Para eso vamos a pensar y hacer las cosas de forma diferente.
- No vamos a seguir instrucciones a ciegas, no vamos a ser pelotas, no vamos a mantener la cabeza agachada. Esas formas no van con nosotros.
- Vamos a estar siempre en movimiento. No vamos a parar de movernos. Somos inquietos, y nos gusta ser así.
- Como queremos resultados diferentes, vamos a hacer las cosas de forma diferente.
- Las pirámides son monumentos funerarios. Nos divierte verlas en los libros de historia, no sufrirlas en nuestro trabajo.
- Nuestro mercado no es el de los empleos. Es el de las oportunidades.
- Queremos colaborar con nuestras empresas a generar ingresos, no queremos tener un simple empleo.
- Queremos avanzar elaborando mejores recetas, no cocinando más.
- Queremos poner vida a los años, no solo años a la vida.
- Somos mucho más que un perfil y unas competencias. Somos algo más que las hojas de nuestro CV.
- Queremos levantarnos con ilusión los próximos 40 años. Queremos hacer las cosas con pasión, cariño y humanidad.

Sobre SIDN Digital Thinking

SIDN Digital Thinking es una consultora de negocio digital que ofrece sus servicios desde diciembre de 2002. La empresa cuenta actualmente con sedes en Granada, Madrid, Barcelona y San Francisco (EEUU).

Recientemente ha sido nombrada como la Mejor Empresa para Trabajar en España por Great Place to Work, reconocimiento que se suma a los galardones obtenidos en los European Search Awards, la consultora podrá ofrecer nuevos servicios y opciones de Adwords a sus clientes, mejorando su propuesta de comunicación y marketing digital asociada a la transformación e impulso de negocio digital.

SIDN Digital Thinking tiene una plantilla en crecimiento que ya supera los 160 profesionales, todos ellos con un elevado perfil tecnológico. Los servicios que ofrece la consultora están disponibles en más de 10 idiomas y tiene proyectos desarrollados en más de 60 países. Sus servicios están basados en tecnología aplicada a marketing digital en particular y a negocio digital en general, con acciones tácticas concretas desarrolladas a lo largo de todo el digital customer journey.

La consultora tiene calificación de Best Work Place en España por Great Place to Work, además es la agencia europea que más nominaciones obtuvo en 2022 a los European Search Awards y la agencia independiente más grande de España. Entre sus clientes se encuentran compañías como William Hill, Barceló Hoteles o Iberdrola.



