

# SALE-11 - MKT101 - BUILD AND ANALYZE CUSTOMER JOURNEYS USING MARKETING CLOUD

Categoria: **Salesforce**

## INFORMAZIONI SUL CORSO



**Durata:**  
3 Giorni



**Categoria:**  
Salesforce



**Qualifica Istruttore:**  
Docente Senior (min.  
5 anni)



**Dedicato a:**  
Professionista IT



**Produttore:**  
PCSNET

## OBIETTIVI

Il corso, che si svolge sulla versione Lightning di Salesforce, fornisce una panoramica di Salesforce Marketing Cloud per la costruzione, il monitoraggio e l'analisi del Customer Journey, fornendo gli strumenti e il know-how per progettare percorsi personalizzati e interagire con i clienti in modo efficace.

## PREREQUISITI

Conoscenza di base dell'amministrazione di Salesforce.

Per la certificazione: nessuno.

## CONTENUTI

### Introduzione a Salesforce Marketing Cloud

#### Analisi dei fabbisogni del cliente

- Determinare quali informazioni aggiuntive sono necessarie per progettare la soluzione, dato un insieme di requisiti aziendali.
- Cercare informazioni e raccomandare una soluzione appropriata data una lista di strategie di marketing.
- Determinare la fattibilità dei sistemi esterni che devono essere inclusi in una soluzione dato l'ambiente e gli obiettivi del cliente (cioè, POS, CRM, e-commerce, data warehouse, input di fonti di dati).
- Raccogliere i requisiti per i dati dei clienti e la segmentazione.
- Selezionare i componenti della soluzione usando le informazioni del cliente sull'acquisizione, la gestione e l'abbandono degli iscritti.

#### Marketing Cloud Connect

- Esaminare i prerequisiti per avviare una configurazione di Marketing Cloud Connect.
- Inviare un'e-mail a un contatto, un lead, una campagna e un rapporto tramite Sales Cloud, Service Cloud e Marketing Cloud.
- Segmentare i dati di Sales/Service Cloud in Marketing Cloud.

#### Configurazione dell'account

- Raccomandare i ruoli di Marketing Cloud in base alle storie degli utenti.
- Determinare quale tipo di scenario del cliente giustifica la creazione di una business unit.
- Risolvere i problemi relativi alla gestione della posta di risposta.
- Analizzare l'impatto dell'applicazione del pacchetto di autenticazione del mittente (SAP) a un'unità aziendale (cioè, avvolgimento di link, pagine di destinazione, URL di immagini).

### Reporting

- Spiegare come accedere alle informazioni nelle viste dati e negli estratti di tracciamento.
- Confrontare e contrastare i report standard, le viste dati e gli estratti di monitoraggio.
- Riassumere i log di invio, includendo quando e perché usarli, e come crearli e gestirli.

### Progettazione dei dati

- Spiegare gli oggetti di dati in Marketing Cloud.
- Comprendere i tipi di dati, la conservazione e le opzioni del modello quando si costruisce un'estensione dei dati.
- Capire come i dati vengono recuperati all'interno di un modello di dati relazionale.
- Raccomandare il metodo di importazione appropriato con liste o estensioni di dati.
- Comprendere le implicazioni di un sistema come database di record.

### Costruire e-mail

- Costruire, testare e distribuire un'e-mail basata sui requisiti del cliente.
- Esplorare come individuare il contenuto delle e-mail (es. AMPscript, Server-Side Javascript, stringhe di personalizzazione, contenuto dinamico, linguaggio dei modelli di guida).
- Esplorare le tecnologie e-mail di Marketing Cloud.

### Contact Builder

- Spiegare le funzionalità di Contact Builder.
- Capire come la cardinalità influisce sulla modellazione dei dati.
- Usare Data Designer per incorporare l'origine dei dati nel Contact Builder.
- Costruire un gruppo di attributi da utilizzare per una semplice interazione.

### Journey Builder

- Confrontare gli strumenti di automazione come Journey Builder e Automation Studio.
- Dato uno scenario del cliente che include Journey Builder, valutare i requisiti, le attività e i passi per creare un viaggio.
- Spiegare come un contatto può entrare in un Journey.

## INFO

**Esame:** MKT101 - Salesforce Certified Marketing Cloud Administrator

**Materiale didattico:** Materiale didattico e relativo prezzo da concordare

**Costo materiale didattico:** NON incluso nel prezzo del corso

**Natura del corso:** Dimostrativo