



## **PROGRAMA FORMATIVO**

**Desarrollador de servicios cloud Salesforce B2C en arquitectura SFRA. B2C customer success manager**

Abril 2021

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	DESARROLLADOR DE SERVICIOS CLOUD SALESFORCE B2C COMMERCE EN ARQUITECTURA SFRA. B2C CUSTOMER SUCCESS MANAGER
<b>Familia Profesional:</b>	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
<b>Área Profesional:</b>	DESARROLLO
<b>Código:</b>	IFCD74
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	3

### Objetivo general

Gestionar la plataforma Salesforce B2C Commerce, mediante la utilización de los controladores JavaScript, para añadir lógicas de negocio, la gestión de las plantillas ISML y el uso de los frameworks para controlar los datos generados por los consumidores.

### Relación de módulos de formación

**Módulo 1 Desarrollador de servicios cloud Salesforce B2C commerce en arquitectura SFRA B2C customer success manager** 32 horas.

### Modalidades de impartición

**Presencial**

**Teleformación**

### Duración de la formación

**Duración total en cualquier modalidad de impartición:** 32 horas.

**Teleformación** Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas.

### Requisitos de acceso del alumnado

<b>Acreditaciones/ titulaciones</b>	- 2 años de experiencia en Java o JavaScript y familiarizado con la librería jQuery y la sintaxis JSON.
<b>Experiencia profesional</b>	No se requiere.

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Certificado en soluciones SALESFORCE igual o superior a la que debe impartirse.
-------------------------------	---

<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	No se requiere.
<b>Competencia docente</b>	Experiencia en impartir formación en Certificado de Administrador Cloud Salesforce de mínimo 300 horas.

### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m <sup>2</sup> para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de informática	45 m <sup>2</sup>	2,4 m <sup>2</sup> / participante

### Equipamientos

Entorno ORG de SALESFORCE que la institución provee durante la formación.

Antes de comenzar la formación es necesario instalar:

Visual Studio.

Node.js.

La formación online se desarrollará a través del LMS CANVAS.

Todos los estudiantes deben disponer de ordenador propio. Además, deberán cumplir con los siguientes requisitos de sistema.

#### Requisitos de sistema

Antes de acceder al campus virtual, compruebe que su ordenador cumple con los siguientes requisitos de sistema:

El campus virtual está basado en Canvas, y ha sido diseñado en base a los actuales estándares web.

Funciona correctamente con Windows, Mac, Linux, iOS, Android y cualquier otro dispositivo que ejecute un navegador web actualizado. Obtenga más información sobre los requisitos mínimos de sistema.

#### > Sistemas operativos

Windows 7 and newer.

Mac OSX 10.10 and newer.

Linux – ChromeOS.

#### > Navegadores web

Chrome 78 and 79.

Firefox 71 and 72 (extensions are not available).

Edge 44 (Windows only).

Edge 79.

Safari 12 and 13 (Macintosh only).

Safari 10 or later.

Flash 30 or later (Utilizado para grabar o reproducir audio y vídeo y para cargar archivos).

#### > Sesiones Online

Para las sesiones online recomendamos usar únicamente Chrome en PC y Mac, así como en dispositivos móviles iOS y Android.

Otras características a tener en cuenta son:

La resolución mínima recomendada es 800x600 pixels, que es el tamaño medio de un bloc de notas. Para utilizar Canvas en una pantalla de un tamaño menor, recomendamos utilizar la aplicación móvil. Para una correcta visualización del contenido del curso, debe permitir la aparición de pop-ups en su navegador, con indiferencia del tipo de dispositivo que esté utilizando.

## > Requisitos adicionales

- Velocidad de conexión a internet de 10Mbps (velocidad de bajada) y 5Mbps (velocidad de subida) o mayor (Se recomienda la conexión de banda ancha).
- 4 GB de RAM.
- Tarjeta de sonido con micrófono y altavoz (Se recomienda el uso de auriculares con micrófono incluido).
- Webcam (opcional).

### Otras características a tener en cuenta:

Lectores de pantalla

Macintosh: Voice Over (latest version for Safari).

PC: JAWS (latest version for Firefox).

PC: NVDA (latest version for Firefox).

No hay soporte lector de pantalla para Canvas para Chrome. Disponemos de un lector "native immersive" en Canvas.

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Además, en el caso de teleformación, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

### Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

#### • Infraestructura

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
  - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que

se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.

- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).

- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

#### **Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.

Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

#### **Aula virtual: SI. La formación presencial puede impartirse mediante aula virtual.**

<p><b>Tecnología y equipos</b></p>	<p>Para la impartición de la formación mediante aula virtual se deberá contar con el equipamiento necesario que garantice la conectividad sincronizada entre el formador y los participantes a través de las herramientas disponibles en el mercado para la realización de reuniones on line:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El formador deberá disponer de Ordenador con conexión a internet, cámara, altavoces o auriculares y micrófono.</li> <li>- Los participantes Ordenador con conexión a internet, altavoces o auriculares y micrófono y los participantes.</li> </ul>
------------------------------------	---

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 2712 Analistas y diseñadores de software.
- 2713 Analistas, programadores y diseñadores Web y multimedia.
- 2719 Analistas y diseñadores de Software no clasificados bajo otros epígrafes.

### Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

Reconocido por Salesforce.

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN

**DESARROLLADOR DE SERVICIOS CLOUD SALESFORCE  
B2C COMMERCE EN ARQUITECTURA SFRA. B2C  
CUSTOMER SUCCESS MANAGER**

### OBJETIVO

Gestionar la plataforma Salesforce B2C Commerce, mediante la utilización de los controladores JavaScript, para añadir lógicas de negocio, la gestión de las plantillas ISML y el uso de los frameworks para controlar los datos generados por los consumidores.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE FORMACIÓN:** 32 horas

**Teleformación** Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas.

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación, conocimiento y uso de los controladores JavaScript para añadir lógicas de negocio al sitio de tu organización.
- Gestión de las plantillas ISML y utilizar los frameworks para controlar los datos generados por los consumidores en tu plataforma.
- Uso de Cartridge personalizado para el Storefront (Plugins y Cartridge Path).
- Diseño de páginas y componentes de personalización. Gestión de herramienta del Store Reference Architecture (GitHub, Herramientas NPM y Tests funcionales y de unidad)

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Comunicación: establecer vías eficaces de relación profesional y comunicación con sus superiores, compañeros, subordinados y clientes, adaptándose a los diferentes contextos.
- Orientación a cliente: identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, recibiendo feedback y manteniendo una actitud de escucha de las necesidades de los mismos.
- Gestión de proyectos: gestionar y/o realizar el mantenimiento de los recursos de su área en función de las cargas de trabajo y el plan de mantenimiento.
- Organización: administrar los recursos disponibles para optimizar los resultados, cumpliendo con los plazos establecidos.
- Solución de problemas: resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

#### Resultados del módulo que obligatoriamente tienen que adquirirse en presencial

- Todos los resultados tienen que adquirirse en presencial.



## EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.

La evaluación del aprendizaje se desarrollará a través de test de autoevaluación, trabajos de implementación práctica y la realización de la certificación Salesforce B2C Commerce Developer.