

Salesforce Marketing Cloud Developer BOOTCAMP

EJERCICIO FINAL

Autor: Alejandro Lanzaote Diaz.

FECHA: 26-3-23

FECHA DE ENTREGA: 13/08/23

INSTRUCCIONES

Se han definido tres niveles de dificultad diferentes para que cada alumno pueda enfrentarse a un desafío en función de sus conocimientos previos y conocimientos adquiridos.

Para los alumnos que han decidido abordar el mayor nivel de dificultad se ha creado una BU donde deben de hacer toda la configuración básica de la plataforma y realizar la conexión con SALESFORCE CRM.

Se debe de facilitar toda la documentación clara para realizar la revisión de los distintos componentes del ejercicio. Exportación de llamadas API, rutas exactas donde se puede localizar cada uno de los elementos creados para el ejercicio y todo aquel material auxiliar que el alumno considere que aporta valor de cara a la revisión, así como una guía sobre que indique como el orden en el que se ha abordado cada punto.

Los archivos CSV facilitados son de ejemplo.

Como valor extra se tendrá en cuenta la inclusión de un nivel de fidelización de cara a personalizar los textos de los emails.

EXPERTO

Hoteles MOA, es una empresa hotelera con presencia en todo el globo, sin embargo, solo comercializa sus hoteles en los siguientes países:

- Francia
- Portugal
- España
- Canadá
- Estados Unidos
- Alemania
- Reino Unido
- Rusia

Cada vez que un cliente realice una reserva en nuestra web se creará una llamada API donde los usuarios reservan una o más habitaciones de hotel esta llamada debe incluir todos los campos relacionados con la reserva, del usuario que realiza la misma y los datos de los acompañantes en caso de existir. Los datos de los acompañantes pueden estar en blanco, pero se debe de crear un proceso por el que el cliente pueda completar / modificar los datos de la reserva. En caso de que algún cliente sea menor de edad no tiene por qué disponer de DNI pero en caso contrario es obligatorio. Cada habitación puede albergar hasta tres personas.

Una vez formalizada la reserva se enviará un email automáticamente:

El email inicial que se envíe debe de ser un email dinámico donde se mostrarán todos los datos de la reserva en el idioma específico del usuario y si su moneda es diferente al euro se deberá de convertir con el cambio adecuando euro / moneda local. Además debe de contar con un enlace de "confirmar la reserva"

Si el email obtiene un bounce tenemos que crear una tarea en Salesforce CRM.

En caso de que la reserva aún no esté confirmada y dependiendo del tiempo que quede para la reserva se hará lo siguiente:

Si queda menos de un mes se creará una task en Salesforce CRM mientras que si queda más de un mes se enviará un email que redirigirá a una cloupage donde se deben de precargar los datos de la reserva, que permita modificar los datos de la misma (fechas, acompañantes, etc). Este email se reenviará periódicamente cada semana. Hasta que quede menos de un mes o que el usuario rellene los campos que faltan. Cuando quede menos de un mes se creará una task en Salesforce CRM.

El email debe de mostrar los siguientes campos en el idioma específico del usuario, nombre del hotel, días restantes para el viaje, duración de días de la estancia, persona que ha realizado la reserva, coste de la reserva en su moneda, categoría del hotel, nombre de los otros asistentes.

Cuando queden menos de 48 horas para la estancia se enviará otro email recordándole la reservas y ofreciendo experiencias adicionales en el destino.

Cómo impactamos a diferentes regiones se debe esperar hasta la franja horaria correcta para enviar los emails a excepción del primero a las 9:00 de la mañana.

Es necesario comprobar previo al envío de cada comunicación si la reserva ha sido cancelada. Para ello se dejarán todos los días a las 02:00 un archivo con las reservas canceladas en FTP de Salesforce Marketing Cloud

El equipo de Marketing quiere disponer de un tracking automatizado de los envíos, aperturas y clicks de estas comunicaciones. La automatización se debe de ejecutar para que todos los días a las 8:00 de la mañana se exporten los datos de los envíos del día anterior al SFTP de Marketing Cloud.

Además, las comunicaciones deben de disponer de un enlace de baja que lleve a una Cloud Page en la que se verifique la baja de las comunicaciones. Al aceptar se registrará la baja en una DE de bajas y saldrá un mensaje de verificación de la baja.

Por último, se debe generar una automatización que cargue en una tabla el número de reservas totales, el número de reservas válidas y el número de reservas canceladas por día. Para que el equipo de marketing pueda consultarlo.

Áreas implicadas:

- API
- Journey Builder
- Modelo de datos relacional
- Lookup
- Bucles
- Transformaciones de fecha
- Transformaciones de moneda
- Cloudpage
- CRM
- SQL

AVANZADO

Hoteles MOA, es una empresa hotelera con presencia en todo el globo, sin embargo, solo comercializa sus hoteles en los siguientes países:

- Francia
- Portugal
- España
- Canadá
- Estados Unidos
- Alemania
- Reino Unido
- Rusia

Cada vez que un cliente realice una reserva en nuestra web se creará una llamada API donde los usuarios reservan una habitación de hotel, esta llamada debe incluir todos los campos relacionados con la reserva y con el usuario que realiza la misma. La habitación puede albergar hasta tres personas y si alguna de ellas es menor de edad el campo DNI es No es obligatorio.

Una vez formalizada la reserva se enviará un email automáticamente:

El email inicial que se envíe debe de ser un email dinámico donde se mostrarán todos los datos de la reserva en el idioma específico del usuario y su moneda es diferente al euro se deberá de convertir con el cambio adecuando euro / moneda local. Y debe de contar con un enlace de "confirmar la reserva".

ESTE NIVEL no debe de configurar el CRM, se dejará la task de CRM sin configurar (en gris)

Si el email obtiene un bounce tenemos que crear una tarea en Salesforce CRM.

En caso de que la reserva aún no esté confirmada y dependiendo del tiempo que quede para la reserva se hará lo siguiente:

Si queda menos de un mes se creará una task en Salesforce CRM mientras que si queda más de un mes se enviará un email que redirigirá a una cloupage donde se deben de precargar los datos de la reserva, que permita modificar los datos de la misma (fechas, acompañantes, etc). Este email se reenviará periódicamente cada semana. Hasta que quede menos de un mes o que el usuario rellene los campos que faltan. Cuando quede menos de un mes se creará una task en Salesforce CRM.

ESTE NIVEL no debe de configurar el CRM, se dejará la task de CRM sin configurar (en gris)

El email debe de mostrar los siguientes campos en el idioma específico del usuario, nombre del hotel, días restantes para el viaje, duración de días de la estancia, persona que ha realizado la reserva, coste de la reserva en su moneda, categoría del hotel, nombre de los otros asistentes.

Cuando queden menos de 48 horas para la estancia se enviará otro email recordándole la reservas y ofreciendo experiencias adicionales en el destino.

Cómo impactamos a diferentes regiones se debe esperar hasta la franja horaria correcta para enviar los emails a excepción del primero a las 9:00 de la mañana.

Es necesario comprobar previo al envío de cada comunicación si la reserva ha sido cancelada. Para ello se dejarán todos los días a las 02:00 un archivo con las reservas canceladas en FTP de Salesforce Marketing Cloud

El equipo de Marketing quiere disponer de un tracking automatizado de los envíos, aperturas y clicks de estas comunicaciones. La automatización se debe de ejecutar para que todos los días a las 8:00 de la mañana se exporten los datos de los envíos del día anterior al SFTP de Marketing Cloud.

Además, las comunicaciones deben de disponer de un enlace de baja que lleve a una Cloud Page en la que se verifique la baja de las comunicaciones. Al aceptar se registrará la baja en una DE de bajas y saldrá un mensaje de verificación de la baja.

Por último, se debe generar una automatización que cargue en una tabla el número de reservas totales, el número de reservas válidas y el número de reservas canceladas por día. Para que el equipo de marketing pueda consultarlo.

Áreas implicadas:

- API
- Journey Builder
- Modelo de datos relacional
- Lookup
- Transformaciones de fecha
- Transformaciones de moneda
- Cloudpage
- SQL

MEDIO

Hoteles MOA, es una empresa hotelera con presencia en todo el globo, sin embargo, solo comercializa sus hoteles en los siguientes países:

- Francia
- Portugal
- España
- Canadá
- Estados Unidos
- Alemania
- Reino Unido
- Rusia

De manera diaria se dejarán en el FTP los usuarios que han realizado una reserva en el día anterior dejando en un archivo todos los datos relacionados con la reserva y con el usuario que realiza la misma. La habitación puede albergar hasta tres personas y si alguna de ellas es menor de edad no debe de incluir DNI, si no es obligatorio.

Una vez formalizada la reserva se enviará un email automáticamente:

El email inicial que se envíe debe de ser un email dinámico donde se mostrarán todos los datos de la reserva en el idioma específico del usuario y su moneda es diferente al euro se deberá de convertir con el cambio adecuando euro / moneda local. Y debe de contar con un enlace de "confirmar la reserva"

ESTE NIVEL no debe de configurar el CRM, se dejará la task de CRM sin configurar (en gris)

Si el email obtiene un bounce tenemos que crear una tarea en Salesforce CRM

En caso de que la reserva aún no esté confirmada y dependiendo del tiempo que quede para la reserva se hará lo siguiente:

Se enviará una comunicación dependiendo de cuanto tiempo que antes de la reserva si queda menos de un mes se creará una task en Salesforce CRM mientras que si queda más de un mes se enviará un email que redirigirá a una cloupage donde se precargaran los datos de la reserva que permitirán exclusivamente modificar las fechas de la reserva. Este email se reenviará periódicamente cada semana. Hasta que quede menos de un mes o el usuarios confirme la reserva. Cuando quede menos de un mes se creará una task en Salesforce CRM.

El email debe de mostrar los siguientes campos en el idioma específico del usuario, nombre del hotel, días restantes para el viaje, duración de días de la estancia, persona que ha realizado la reserva, coste de la reserva en su moneda, categoría del hotel, nombre de los otros asistentes.

Por último, cuando queden menos de 48 horas para la estancia se enviará otro email recordándote la estancia.

Cómo impactamos a diferentes regiones se debe esperar hasta la franja horaria correcta para enviar los emails a excepción del primero a las 9:00 de la mañana.

Es necesario comprobar previo al envío de cada comunicación si la reserva ha sido cancelada.

Para ello se dejarán todos los días a las 02:00 un archivo con las reservas canceladas en FTP de Salesforce Marketing Cloud

El equipo de Marketing quiere disponer de un tracking automatizado de los envíos, aperturas y clicks de estás comunicaciones. La automatización se debe de ejecutar para

Automatizar para que todos los días a las 8:00 de la mañana se exporten los datos de los envíos del día anterior al SFTP de Marketing Cloud.

Además, las comunicaciones deben de disponer de un enlace de baja que lleve a una Cloud Page en la que se verifique la baja de las comunicaciones. Al aceptar se registrará la baja en una DE de bajas y saldrá un mensaje de verificación de la baja.

Áreas implicadas:

- Journey Builder
- Modelo de datos relacional
- Lookup
- Transformaciones de fecha
- Transformaciones de moneda
- Cloudpage