



**Curso online. Técnico Especialista en
Instalación y Configuración de CRM:
Gestión de Relación con Clientes**



Working

Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

Este curso de Técnico Especialista en Instalación y Configuración de CRM: Gestión de Relación con Clientes le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que es importante realizar los procesos de instalación, configuración y administración en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con los clientes (sistemas ERP-CRM: Enterprise Resource Planning Customer Relationship Management), realizando las adecuaciones necesarias mediante la programación de componentes software, siguiendo especificaciones de diseño, con el fin de soportar las reglas de negocio de la organización, y asegurando su funcionamiento dentro de los parámetros organizativos de la empresa. Por lo tanto, con este curso se pretenden aportar los conocimientos necesarios para saber realizar las funciones de almacenamiento de datos en sistemas ERP-CRM, en instalación de sistemas operativos y gestores de datos en sistemas ERP y CRM

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. INSTALACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS Y GESTORES DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS OPERATIVOS EN SISTEMAS ERP-CRM.

1. Tipos de sistemas operativos y diferencias.
2. Diferentes tipos de sistemas operativos.
3. Diferencias entre sistemas operativos.
4. Descripción y características.
5. Requisitos mínimos para la instalación de un sistema ERP/CRM.
6. Especificaciones técnicas necesarias para un sistema ERP y CRM.
7. Esquema hardware de un equipo que pueda albergar sistemas ERP y CRM.
8. Esquema del hardware necesario según especificaciones técnicas.
9. Periféricos que se pueden conectar.
10. Sistemas de redes y conexión en una estructura cliente/servidor.
11. Parámetros de configuración del sistema operativo: definición y tipos.
12. Definición de los parámetros de configuración del sistema operativo.
13. Definición de usuarios en el sistema operativo.
14. El sistema de almacenamiento: unidades y estructura.

15. Establecimiento de las unidades de almacenamiento de la información en el equipo.
16. Partición del disco duro.
17. Fórmulas y tablas para el dimensionamiento de equipos y sistemas operativos sobre los que instalar un ERP y CRM.
18. Establecimiento y dimensionado de sistema de archivos.
19. Procesos de instalación del sistema operativo para soportar sistemas ERP y CRM:
20. Instalación del sistema operativo.
21. Configuración y ajuste de los parámetros necesarios en el sistema operativo.
22. Realización de pruebas que verifiquen las diferentes funcionalidades.
23. Documentación de los procesos realizados.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS GESTORES DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM.

1. Gestores de datos, tipos y características.
2. Definición diferentes tipos de gestores de datos.
3. Definición de las características de los sistemas gestores de datos.
4. Arquitectura y componentes de un sistema gestor de datos.
5. Definición de diferentes sistemas de bases de datos
6. Definición de arquitectura de datos: establecer entidades, relaciones y propiedades.
7. Procesos de instalación de un gestor de datos para albergar sistemas ERP y CRM.
8. Instalación de un sistema gestor de datos.
9. Creación de usuarios de acceso al sistema gestor de datos.
10. Realización de pruebas que verifiquen las diferentes funcionalidades.
11. Documentación de los procesos realizados.

12. Parámetros de configuración del gestor de datos.
13. Definición de los parámetros de configuración de un gestión de datos.
14. Diferentes tipos de parámetros.

UNIDAD FORMATIVA 2. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS ERP-CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ARQUITECTURA Y CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA ERP.

1. Organización de una empresa.
2. Realización del diagrama de la organización de una empresa.
3. Modelo relacional: entidades, relaciones y propiedades.
4. Definición de las necesidades de una empresa y adaptabilidad dentro del ERP.
5. Definición de departamentos de la empresa y funcionalidades de cada departamento.
6. Definición de los módulos del sistema ERP y conexión entre ellos.
7. El módulo básico, funcionalidades operacionales.
8. Establecimiento de parámetros de configuración y tablas maestras comunes a los diferentes módulos del ERP, dentro del sector al que pertenezca la empresa.
9. Arquitectura cliente/servidor
10. Requisitos mínimos de la máquina cliente
11. Requisitos mínimos de la máquina servidor.
12. Definición de las conexiones entre cliente y servidor en un sistema ERP.
13. Establecimiento de la comunicación entre cliente y servidor.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÓDULOS DE UN SISTEMA ERP.

1. Características de los módulos funcionales de un sistema ERP.
2. Establecimiento de las características de cada módulo del ERP.
3. Establecimiento tablas y parámetros de configuración de cada módulo.
4. Descripción, tipología e interconexión entre módulos.
5. Conexión entre los diferentes módulos de un ERP.
6. Trazabilidad y procedimientos a implementar entre diferentes módulos.
7. Obtención de informes y estadísticas referentes a la información de cada módulo.
8. Interpretación y obtención de la información almacenada en la base de datos de cada módulo.
9. Herramientas utilizadas para la obtención de esta información, generadores de informes.
10. Herramientas de Bussiness Intelligence.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA ERP.

1. Parámetros de configuración del sistema ERP.
2. Definición de parámetros de configuración para ajustar el funcionamiento del ERP.
3. Definición de tablas maestras, descripción, tipología y uso.
4. Otros módulos, características e instalación.
5. Conexión del ERP con otros programas.
6. Servicios de acceso al sistema ERP.
7. Definición de usuarios de un ERP y sus perfiles o características.
8. Parámetros de configuración para el acceso de usuarios, permisos por menú.
9. Actualización del sistema ERP y aplicación de actualizaciones.
10. Instalación del software de un ERP.

11. Actualización de diferentes versiones de un ERP.
12. Configuración de los parámetros para el funcionamiento del ERP.
13. Documentación de los procesos realizados.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ENTORNOS DE DESARROLLO.

1. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación
2. Definición de entornos de desarrollo para realización de pruebas y explotación del ERP.
3. Verificación y validación de las pruebas realizadas.
4. Instalación y configuración del sistema de transportes.
5. Sistemas de intercambio de información en los diferentes módulos del ERP.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ARQUITECTURA Y CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA CRM.

1. Organización de una empresa y de sus relaciones externas, características del negocio electrónico (e-business).
2. Diagrama de organización de la empresa.
3. Modelo relacional: entidades, relaciones y propiedades.
4. El módulo básico, funcionalidades operacionales.
5. Establecimiento de parámetros de configuración y tablas maestras comunes a los diferentes módulos del CRM, dentro del sector al que pertenezca la empresa.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MÓDULOS DE UN SISTEMA CRM.

1. Características de los módulos funcionales de un sistema CRM, tipología, interconexión entre módulos.
2. Establecimiento de las características de cada módulo del CRM.
3. Establecimiento de las tablas y parámetros de configuración de cada módulo.

4. Obtención de informes y estadísticas referentes a la información de cada módulo.
5. Interpretación y obtención de la información almacenada en la base de datos de cada módulo.
6. Herramientas utilizadas para la obtención de esta información, generadores de informes.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PROCESOS DE INSTALACIÓN DE UN SISTEMA CRM.

1. Parámetros de configuración del sistema CRM.
2. Definición de parámetros de configuración para ajustar el funcionamiento del CRM.
3. Definición de tablas maestras, descripción, tipología y uso.
4. Otros módulos, características e instalación.
5. Conexión del CRM con otros programas.
6. Servicios de acceso al sistema CRM.
7. Definición de usuarios de un CRM y sus perfiles o características.
8. Parámetros de configuración para el acceso de usuarios, permisos por menú.
9. Actualización del sistema CRM y aplicación de actualizaciones.
10. Instalación del software de un CRM.
11. Actualización de diferentes versiones de un CRM.
12. Configuración de los parámetros para el funcionamiento del CRM.
13. Documentación de los procesos realizados.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ENTORNOS DE DESARROLLO.

1. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación sobre sistemas CRM
2. Definición de entornos de desarrollo para realización de pruebas y explotación del ERP.
3. Verificación y validación de las pruebas realizadas.
4. Instalación y configuración del sistema de transportes.

5. Sistemas de intercambio de información en los diferentes módulos del ERP.
6. Asistencia técnica remota
7. La asistencia técnica remota en el sistema ERP:
Instalación y configuración.
8. La asistencia técnica remota en el sistema CRM:
Instalación y configuración.

UNIDAD FORMATIVA 3. ALMACENAMIENTO DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS DE ALMACÉN DE DATOS (DATA WAREHOUSE) EN SISTEMAS ERP-CRM.

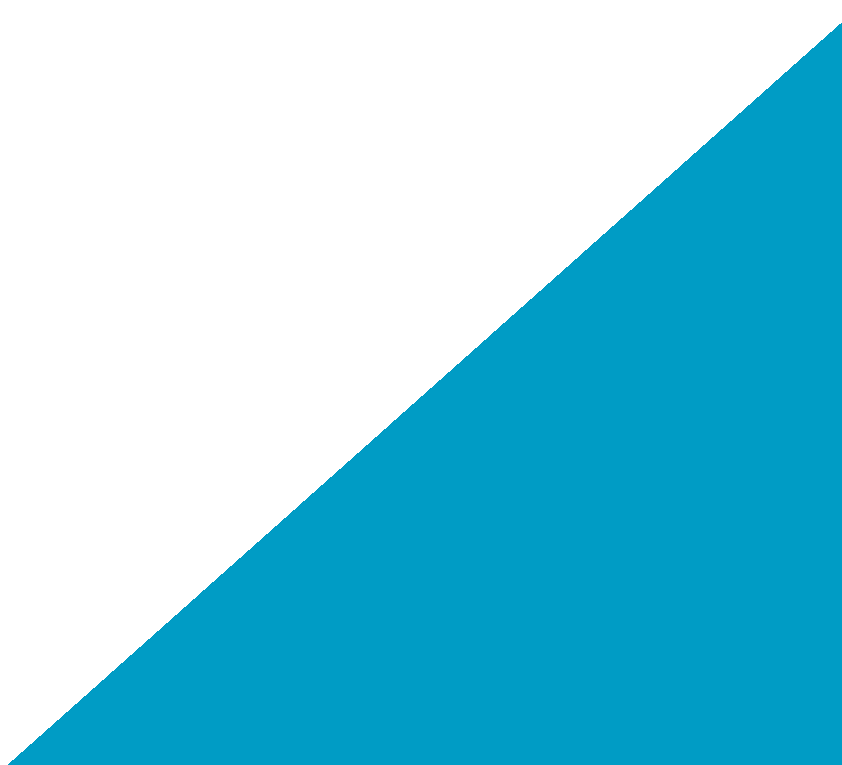
1. Arquitectura y características de los sistemas de almacén de datos sobre sistemas ERP-CRM.
2. Definición de funcionalidades y características generales de un sistema de almacén de datos.
3. Realización de esquemas y diagramas.
4. Utilización y ventajas de los sistemas de almacén de datos en la empresa.
5. Conexión entre un sistema de almacén de datos y el ERP.
6. Componentes y módulos de sistemas de almacén de datos.
7. Identificación de los componentes y módulos de un sistema de almacén de datos.
8. Definición de funcionalidades del sistema de almacén de datos.
9. Descripción de diferentes tipos de implementación.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE ALMACÉN DE DATOS.

1. Parámetros de configuración del sistema de almacén de datos.
2. Definición de parámetros, tipos y características.

3. Ajuste del funcionamiento dentro del sector al que pertenece la empresa.
4. Actualización del sistema de almacén de datos y aplicación de actualizaciones.
5. Instalación del software de almacén de datos.
6. Actualización de diferentes versiones.
7. Configuración de los parámetros para el funcionamiento.
8. Documentación de los procesos realizados.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONEXIONES DEL SISTEMA DE ALMACÉN DE DATOS CON LOS SISTEMAS DE ERP Y CRM.

1. Características y parámetros de configuración.
 2. Definición de los parámetros que permiten la conexión del un sistema de almacén de datos con un ERP o CRM.
 3. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación sobre sistemas de almacén de datos: instalación y configuración del sistema de transportes.
 4. Definición de entornos de desarrollo para la realización de pruebas y explotación del sistema de almacén de datos.
 5. Establecimiento del sistema de transporte de información entre entornos de desarrollo y el sistema de almacén de datos.
- 

MODALIDAD

METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días del año.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

DURACIÓN

200 horas

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO





Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com

