



**Curso Online. Técnico Especialista TIC  
en Administración de CRM: Recursos  
Empresariales y de Gestión de  
Relaciones con Clientes**



*Working*

Formación Integral S.L.

# 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. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO EN SISTEMAS ERP-CRM**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO EN SISTEMAS ERP-CRM.**

1. Parámetros de configuración del sistema operativo en sistemas ERP, CRM: definición, tipología y uso.
2. Identificación de los parámetros de configuración que afectan al rendimiento del Sistema Operativo (SO).
3. Configuración y uso de los parámetros.
4. Gestión de la memoria y ficheros del SO.
5. Configuración de usuarios y permisos para trabajar en el SO.
6. Herramientas software para monitorizar procesos, eventos y rendimiento del sistema, y para la gestión del almacenamiento.
7. Monitorización de procesos para establecer rendimientos del SO.
8. Utilización de herramientas de software específicas para medir el rendimiento del SO

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. SUCESOS Y ALARMAS DEL SISTEMA OPERATIVO.**

1. Envío de alarmas de aviso ante un problema en el sistema operativo.
2. Identificación de alarmas.
3. Clasificación y solución de problemas.

4. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs).
5. Documentación de procesos realizados.
6. Verificación de que los procesos se han realizado.
7. Características y tipos.
8. Herramientas de software utilizadas para el control de alarmas y la identificación de procesos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL SISTEMA OPERATIVO.**

1. Trazas del sistema (logs).
2. Documentar tareas realizadas.
3. Documentar incidencias producidas.
4. Incidencias: identificación y resolución.
5. Establecer mecanismos para trazar el sistema operativo y localizar incidencias o errores en el sistema.
6. Determinar causas de los errores producidos y posibles soluciones

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ADMINISTRACIÓN DEL GESTOR DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM.**

1. Parámetros de configuración del gestor de datos en sistemas ERP y CRM: definición, tipología y uso.
2. Definición de parámetros de configuración
3. Configuración de usuarios y permisos para el manejo de un gestor de datos.
4. Herramientas software para la gestión del almacenamiento y para monitorizar procesos, eventos y rendimiento de la base de datos.
5. Utilización de herramientas de software para monitorizar procesos y establecer rendimientos en la base de datos.
6. Detección y solución de fallos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SUCESOS Y ALARMAS DEL GESTOR DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM.**

1. Envío de alarmas de aviso en el gestor de datos.
2. Identificación de alarma.
3. Clasificación y solución de problemas.
4. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs).
5. Documentación de procesos realizados.
6. Verificación de que los procesos se han realizado.
7. Características y tipos.
8. Herramientas de software utilizadas para el control de alarmas y la identificación de procesos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO EN SISTEMAS DE ERP Y CRM.**

1. Procesos de los sistemas de ERP y CRM.
2. Definición de las funcionalidades de un sistema ERP.
3. Definir procesos en un sistema ERP y CRM.
4. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.
5. Definición de los parámetros con los que estudiar el rendimiento del sistema ERP.
6. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento:
7. Detalle de procesos de monitorización y detección de incidencias.
8. Definición de herramientas que evalúan el rendimiento.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO EN SISTEMAS DE ERP Y CRM.**

1. Transporte de componentes entre entornos de desarrollo, prueba y explotación en sistemas de ERP-CRM.
2. Control de versiones y gestión de los distintos entornos.
3. Definición de entornos de desarrollo del ERP.

4. Requerimientos mínimos para la implantación del sistema ERP.
5. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen.
6. Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos.
7. Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos
8. Hardware necesario para realizar el intercambio de datos.
9. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen.
10. Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos.
11. Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos.
12. Hardware necesario para realizar el intercambio de datos.
13. Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución.
14. Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores.
15. Documentación de errores encontrados durante el desarrollo y resolución de problemas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROCESOS DE EXTRACCIÓN DE DATOS EN SISTEMAS DE ERP Y CRM.**

1. Características y funcionalidades.
2. Definición de herramientas para acceder a la base de datos
3. Obtención de informes y clasificación de la información almacenada en el ERP y CRM para ayudar a la toma de decisiones.
4. Procedimientos de ejecución.
5. Resolución de incidencias; trazas de ejecución.
6. Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores.

7. Documentación de errores encontrados durante el desarrollo y resolución de problemas.

## **UNIDAD FORMATIVA 2. ADMINISTRACIÓN DEL GESTOR DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO EN ALMACÉN DE DATOS.**

1. Procesos de los sistemas de almacén de datos.
2. Definición de la estructura de datos.
3. Definición de la estructura de procesos.
4. Integración de procesos.
5. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.
6. Definición de parámetros de configuración.
7. Optimización de recursos de software y tiempos de ejecución.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO.**

1. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento: características y funcionalidades.
2. Definición de las funcionalidades que se desea evaluar.
3. Definición de herramientas para evaluar el rendimiento del sistema ERP.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN EL ALMACÉN DE DATOS.**

1. Trazas del sistema (logs).
2. Definición de sistemas para trazar los procesos entre los sistemas ERP, CRM y almacén de datos.
3. Incidencias: identificación y resolución.
4. Definición de procesos para identificar incidencias, control y resolución
5. Documentación de las tareas e incidencias realizadas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRANSPORTE DE COMPONENTES ENTRE ENTORNOS DE DESARROLLO, PRUEBA Y EXPLOTACIÓN EN ALMACÉN DE DATOS.**

1. El sistema de transmisión de información.
2. Características en la transmisión de datos
3. Herramientas que intervienen en la transmisión de datos, configuración de parámetros.
4. Entornos de desarrollo.
5. Definición de los entornos de desarrollo, pruebas y explotación.
6. Gestión del transporte entre los entornos de desarrollo, pruebas y explotación.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE.**

1. Tipos de errores
2. Verificación de la sintaxis.
3. Identificación de incompatibilidades entre componentes.
4. Documentación de errores encontrados.
5. Resolución de problemas:
6. Utilización de manuales para la resolución de problemas.
7. Documentación de las soluciones aportadas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS DE EXTRACCIÓN DE DATOS EN SISTEMAS DE ALMACÉN DE DATOS.**

1. Características y funcionalidades.
2. Definición de la estructura que interviene en los procesos de extracción de datos.
3. Tratamiento de la información y transformación de estos datos para facilitar la toma de decisiones.
4. Interpretación de resultados.
5. Procedimientos de ejecución.



6. Definición de procedimientos de extracción de datos entre los sistemas ERP, CRM y la base de datos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. INCIDENCIAS EN EL PROCESO DE EXTRACCIÓN DE DATOS.**

1. Trazas de ejecución.
2. Establecimiento de trazas para estudiar incidencias.
3. Resolución de incidencias:
4. Solución y documentación de incidencias.

## **UNIDAD FORMATIVA 3. OPERACIONES DE SEGURIDAD EN SISTEMAS ERP-CRM Y ALMACÉN DE DATOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD DEL SISTEMA DE ERP, CRM Y ALMACÉN DE DATOS.**

1. Canales de acceso a los sistemas.
2. Definición de las características y métodos de acceso a un sistema ERP.
3. Formas de garantizar la integridad y confidencialidad de los datos: Protocolos de seguridad
4. Cumplimiento de las especificaciones de la LOPD.
5. Control de los intentos de acceso a un sistema, con éxito y fallidos.
6. Gestión de asignaciones en sistemas CRM.
7. Creación de reglas de asignación de servicios.
8. Asignación de procesos de negocio a los servicios.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE USUARIO.**

1. Creación de usuarios:
2. División de la empresa en roles de trabajo.
3. Definición de perfiles de trabajo.
4. Asignación de los usuarios en perfiles.
5. Permisos por menú y por empresa:

6. Personalización de los procesos del ERP según los perfiles de usuario configurados.
7. Parametrización de los módulos del ERP a los diferentes perfiles configurados.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COPIAS DE SEGURIDAD.**

1. Copias de seguridad on-line/off-line:
2. Diferentes sistemas de copias de seguridad.
3. Elementos de hardware necesarios para realizar las copias
4. Validar que las copias se realizan correctamente mediante la obtención de logs.
5. Réplicas en espejo:
6. Sincronización de programas y datos sobre otro servidor idéntico (espejo).
7. Restauración del sistema y copias:
8. Ante un problema en el equipo principal restaurar sistema de copias.

# 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

240 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](http://www.workingformacion.com)

