



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## MF1214\_3 Administración de Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente al Módulo Formativo MF1214\_3 Administración de Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes regulado en el Real Decreto 1531/2011, de 31 de Octubre, que aportará al alumnado los conocimientos necesarios para administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.

### CONTENIDOS

**MÓDULO 1. ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES**

## 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. Herramientas software para monitorizar procesos, eventos y rendimiento del sistema, y para la gestión del almacenamiento

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

1. Envío de alarmas de aviso ante un problema en el sistema operativo
2. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs)
3. Características y tipos

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

1. Trazas del sistema (logs)
2. Incidencias: identificación y resolución

### 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. Herramientas software para la gestión del almacenamiento y para monitorizar procesos, eventos y rendimiento de la base de datos

## 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. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs)
3. Características y tipos

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

1. Procesos de los sistemas de ERP y CRM
2. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento
3. Herramientas de monitorización y de evaluación del 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. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen
4. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen
5. Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución

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

1. Características y funcionalidades
2. Procedimientos de ejecución
3. Resolución de incidencias; trazas de ejecución

## 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. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO

1. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento: características y funcionalidades

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

1. Trazas del sistema (logs)
2. Incidencias: identificación y resolución

### 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. Entornos de desarrollo

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

1. Tipos de errores
2. Resolución de problemas

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

1. Características y funcionalidades
2. Procedimientos de ejecución

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

1. Resolución 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. Gestión de asignaciones en sistemas CRM

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE USUARIO

1. Creación de usuarios
2. Permisos por menú y por empresa

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. COPIAS DE SEGURIDAD

1. Copias de seguridad on-line/off-line
2. Réplicas en espejo
3. Restauración del sistema y copias



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)