



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Curso de Instalación de CRM

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

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

OBJETIVOS

Este Curso de Instalación de CRM le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que en la actualidad 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 de Instalación de CRM se pretenden aportar los conocimientos en instalación de sistemas operativos y gestores de datos en sistemas ERP y CRM.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. 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 2. 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



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es