

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Técnico en Mantenimiento de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes

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

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

OBJETIVOS

Este curso de Técnico en Mantenimiento de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones 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 en las operaciones de mantenimiento y consulta de datos, los procesos de instalación, configuración y administración en sistemas de planificación de recursos empresariales y de ...

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y

CONSULTA DE DATOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MODELOS DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM

1. Modelos de datos tipos y características
2. - Características del modelo de datos
3. Definición del modelo de datos
4. - Modelo relacional, definición de mecanismos que aseguren la integridad referencial
5. - Definición de tablas
6. - Conexión entre tablas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO DE DATOS

1. Definición de objetos y estructuras de datos, características
2. - Definición de los elementos que componen el diseño de la base de datos
3. - Definición de relaciones entre los elementos
4. Creación, modificación y borrado de objetos y estructuras de datos
5. - Mantenimiento de la base de datos
6. - Realización de operaciones entre tablas que garanticen la creación, modificación y borrado de registros entre las tablas definidas en el modelo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEFINICIÓN DE TIPOS DE DATOS

1. Definición, tipos de datos y características semánticas
2. - Definición de tipos de datos que se utilizarán en el modelo de datos
3. - Definición de constantes y variables en el modelo de datos
4. Extensión del modelo de datos en sistemas ERP y CRM
5. - Definición de tablas en el sistema
6. - Definición de campos en las tablas configuradas, establecer claves primarias e índices de ordenación
7. - Definición de las relaciones entre las tablas configuradas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DICCIONARIO DE DATOS EN SISTEMAS ERP-

CRM

1. Objetos del diccionario de datos
2. - Funcionalidades del lenguaje de programación establecido
3. - Definición de librerías, clases y métodos del lenguaje de programación
4. Herramientas para la creación y el mantenimiento del diccionario de datos
5. - Definición de herramientas de documentación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DISEÑOS DE PANTALLA

1. Definición de pantallas de recogida de datos
2. - Herramientas para el diseño de tablas y mantenimientos
3. - Configuración de pantallas de entrada de datos
4. Herramientas de creación de mantenimientos
5. - Configuración de herramientas para crear tablas de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. OPERACIONES DE CONSULTA

1. Herramientas de búsqueda ágiles para el usuario
2. - Definición de las funcionalidades de los protocolos de consulta
3. - Configuración de pantallas de búsqueda
4. - Establecimiento criterios de búsqueda para cadenas o números

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMULARIOS E INFORMES EN SISTEMAS ERP-CRM

1. Formularios
2. - Características de los formularios e informes
3. - Búsqueda de herramientas estándar que faciliten la obtención de la información
4. - Exportación de la información a otros sistemas, por ejemplo, Excel
5. Arquitecturas de informes, elementos de informes
6. - Especificaciones para el diseño de informes
7. Herramientas para la creación de formularios e informes
8. - Desarrollo de un generador de informes para la obtención de información

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ACCESOS A LA INFORMACIÓN

1. Accesos mediante dispositivos ODBC
2. - Definición del protocolo ODBC
3. - Utilización de consultas en lenguaje SQL
4. Generación de gráficos

UNIDAD FORMATIVA 2. DESARROLLO DE COMPONENTE SOFTWARE EN SISTEMAS ERP-CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS Y ESTÁNDARES PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTES

1. Especificaciones funcionales para el desarrollo de componentes
2. Técnicas de optimización de consultas y acceso a grandes volúmenes de información

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL LENGUAJE PROPORCIONADO POR LOS SISTEMAS ERP-CRM

1. Características y sintaxis del lenguaje
2. Declaración de datos. Estructuras de programación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEFINICIÓN DE LOS LENGUAJES DE

PROGRAMACIÓN

1. Sentencias del lenguaje
2. Entornos de desarrollo y herramientas de desarrollo en sistemas ERP y CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEFINICIÓN DE LA BASE DE DATOS

1. Definición de la base de datos y estructura de tablas de un sistema ERP

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS FUNCIONAL

1. División de las actividades del ERP en módulo
2. Trazabilidad entre los módulos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROGRAMACIÓN EN SISTEMAS ERP Y CRM

1. Generación de programas de extracción de datos entre sistemas (batch inputs)
2. Extracciones de informaciones contenidas en sistemas ERP-CRM, procesamiento de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. BIBLIOTECA DE FUNCIONES BÁSICAS

1. Definición de funciones
2. Definición de librerías de funciones (API)

UNIDAD DIDÁCTICA 8. DOCUMENTACIÓN

1. Documentación del análisis funcional
2. Documentación de las librerías y funciones

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PRUEBAS Y DEPURACIÓN DE UN PROGRAMA

1. Validación de programas
2. Manejo de errores

UNIDAD FORMATIVA 3. DESARROLLO DE COMPONENTE SOFTWARE Y CONSULTAS DENTRO DEL SISTEMA DE ALMACÉN DE DATOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARGA DE DATOS

1. Exploración del sistema de almacén de datos Estructuras de información, cubos y multicubos
2. - Identificación de tipos de estructuras de información y sus relaciones para almacenar información
3. Procesos de carga de datos al sistema de almacén de datos
4. - Identificación de orígenes de datos para la carga de datos
5. - Creación de componentes de software para extraer información de un sistema de almacén de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EXTRACCIÓN DE DATOS (DATA WAREHOUSE).

1. Herramientas para la carga y extracción de datos de sistemas de almacén de datos
2. - Mecanismos que se utilizan para la extracción de datos
3. - Estructuración de la información para adecuarse a las necesidades de la empresa
4. Creación de extractores de datos
5. - Obtención de información de fuentes internas o externas
6. - Agrupación, transformación y homogeneización de la información para su posterior estudio

UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

1. Herramientas de visualización y difusión
2. Herramientas de visualización y difusión



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