



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Técnico en Sistemas ERP y CRM

---

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

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

---

### OBJETIVOS

Este curso de Técnico en Sistemas ERP y CRM le ofrece una formación especializada en la materia. 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 Técnico en Sistemas ERP y CRM se pretenden aportar los conocimientos en instalación de sistemas operativos y gestores de datos en sistemas ERP y CRM.

### CONTENIDOS

#### PARTE 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. Descripción y características
3. Esquemas hardware de un equipo que pueda albergar sistemas ERP y CRM
4. Parámetros de configuración del sistema operativo: definición y tipos.
5. El sistema de almacenamiento: unidades y estructuras.
6. Fórmulas y tablas para el dimensionamiento de equipos y sistemas operativos sobre los que instalar un ERP y CRM
7. Procesos de instalación del sistema operativo para soportar sistemas ERP y CRM

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

1. Gestores de datos, tipos y características.
2. Arquitectura y componentes de un sistema gestor de datos.
3. Procesos de instalación de un gestor de datos para albergar sistemas ERP y CRM
4. Parámetros de configuración del gestor de datos

## PARTE 2. 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 usos.
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 avisos 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-CRM

1. Procesos de los sistemas 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. TRANSPORTE DE COMPONENTES ENTRE ENTORNOS DE DESARROLLO, PRUEBA Y EXPLOTACIÓN EN SISTEMAS DE ERP-CRM

1. Control de versiones y gestión de los distintos entornos.
2. Arquitecturas de los distintos entornos según el sistema operativo.
3. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen.
4. Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución.

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

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

## PARTE 3. OPERACIONES DE SEGURIDAD EN SISTEMAS ERP-CRM

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

## ALMACÉN DE DATOS

1. Canales de acceso a los sistemas.
2. Gestión de asignación 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)