



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Técnico Especialista TIC en Administración de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

**1 |** Somos Euroinnova

**2 |** Rankings

**3 |** Alianzas y acreditaciones

**4 |** By EDUCA  
EDTECH  
Group

**5 |** Metodología  
LXP

**6 |** Razones por  
las que  
elegir  
Euroinnova

**7 |** Financiación  
y Becas

**8 |** Métodos de  
pago

**9 |** Programa  
Formativo

**10 |** Temario

**11 |** Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de  
**19**  
años de  
experiencia

Más de  
**300k**  
estudiantes  
formados

Hasta un  
**98%**  
tasa  
empleabilidad

Hasta un  
**100%**  
de financiación

Hasta un  
**50%**  
de los estudiantes  
repite

Hasta un  
**25%**  
de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Técnico Especialista TIC en Administración de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes



**DURACIÓN**  
240 horas



**MODALIDAD**  
**ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO**  
**PERSONALIZADO**

### Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



**EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Euroinnova International Online Education.  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.  
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

**NOMBRE ALUMNO/A**  
Firma del Alumno/a

**NOMBRE DE AREA MANAGER**  
La Dirección Académica





Con Excmo. Consejo, Cargos Superiores del Consejo Directivo y Señal de la UNESCO (Reconocimiento)

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Descripción

---

Este curso de Técnico Especialista TIC en Administración de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que en la actualidad, que cambia vertiginosamente, exige que las empresas cuenten con la agilidad, flexibilidad y capacidad de adaptarse a nuevos entornos de una manera rápida e incluso espontánea. La competencia en un mundo cada vez más globalizado hace que las empresas quieran ser cada vez mejores y los sistemas de gestión ERP y CRM ayudan a conseguir esos objetivos. Así, en el presente curso de Técnico Especialista TIC en Administración de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes se aportarán los conocimientos suficientes para administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes, la gestión de datos en sistemas ERP-CRM y los sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.

## Objetivos

---

- Identificar los parámetros de configuración y las operaciones de mantenimiento del sistema operativo y del gestor de datos en sistemas ERP
- CRM, y realizar las tareas de administración para asegurar su funcionamiento, siguiendo especificaciones técnicas y necesidades de uso.
- Identificar los procesos de los distintos sistemas de ERP, CRM y almacén de datos, monitorizarlos y resolver las incidencias que se produzcan para mantener la funcionalidad y rendimiento del sistema, siguiendo especificaciones técnicas y según necesidades de uso.
- Describir el funcionamiento y gestionar el sistema de transporte de objetos y componentes entre los diferentes entornos de desarrollo, prueba y explotación, para mantener el flujo de modificaciones y su verificación antes de ser liberadas para su utilización por el usuario final, según requerimientos técnicos.
- Describir el funcionamiento y lanzar periódicamente los procedimientos de extracción de datos que alimentan de datos los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos para mantener la actualidad de su información, siguiendo especificaciones técnicas.
- Identificar las técnicas y herramientas para garantizar el acceso de los clientes y la integridad de la información, siguiendo especificaciones técnicas establecidas.
- Administrar la seguridad de los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos, siguiendo especificaciones técnicas establecidas.

## A quién va dirigido

---

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que están interesadas, ya sea a nivel profesional como de forma personal, en adquirir conocimientos propios de la administración y programación en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con los clientes, más concretamente en Administración de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con

Clientes.

## Para qué te prepara

---

Este curso de Técnico Especialista TIC en Administración de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes le prepara para adquirir los conocimientos suficientes para administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes, la gestión de datos en sistemas ERP-CRM y los sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.

## Salidas laborales

---

Desarrolla su actividad profesional en el área de sistemas y desarrollo informáticos de empresas o entidades públicas o privadas, tanto por cuenta propia, como por cuenta ajena, de cualquier tamaño, que dispongan de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes (sistemas ERP-CRM).

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### 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.
  1. - Identificación de los parámetros de configuración que afectan al rendimiento del Sistema Operativo (SO).
  2. - Configuración y uso de los parámetros.
  3. - Gestión de la memoria y ficheros del SO.
  4. - Configuración de usuarios y permisos para trabajar en el SO.
2. Herramientas software para monitorizar procesos, eventos y rendimiento del sistema, y para la gestión del almacenamiento.
  1. - Monitorización de procesos para establecer rendimientos del SO.
  2. - 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.
  1. - Identificación de alarmas.
  2. - Clasificación y solución de problemas.
2. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs).
  1. - Documentación de procesos realizados.
  2. - Verificación de que los procesos se han realizado.
3. Características y tipos.
  1. - 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).
  1. - Documentar tareas realizadas.
  2. - Documentar incidencias producidas.
2. Incidencias: identificación y resolución.
  1. - Establecer mecanismos para trazar el sistema operativo y localizar incidencias o errores en el sistema.
  2. - 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.
  1. - Definición de parámetros de configuración
  2. - Configuración de usuarios y permisos para el manejo de un gestor de datos.
2. Herramientas software para la gestión del almacenamiento y para monitorizar procesos,

eventos y rendimiento de la base de datos.

1. - Utilización de herramientas de software para monitorizar procesos y establecer rendimientos en la base de datos.
2. - 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.
  1. - Identificación de alarma.
  2. - Clasificación y solución de problemas.
2. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs).
  1. - Documentación de procesos realizados.
  2. - Verificación de que los procesos se han realizado.
3. Características y tipos.
  1. - 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.
  1. - Definición de las funcionalidades de un sistema ERP.
  2. - Definir procesos en un sistema ERP y CRM.
2. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.
  1. - Definición de los parámetros con los que estudiar el rendimiento del sistema ERP.
3. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento:
  1. - Detalle de procesos de monitorización y detección de incidencias.
  2. - 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.
  1. - Definición de entornos de desarrollo del ERP.
  2. - Requerimientos mínimos para la implantación del sistema ERP.
3. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen.
  1. - Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos.
  2. - Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos
  3. - Hardware necesario para realizar el intercambio de datos.
4. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen.
  1. - Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos.
  2. - Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos.
  3. - Hardware necesario para realizar el intercambio de datos.
5. Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución.
  1. - Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores.
  2. - 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.
  1. - Definición de herramientas para acceder a la base de datos
  2. - Obtención de informes y clasificación de la información almacenada en el ERP y CRM para ayudar a la toma de decisiones.
2. Procedimientos de ejecución.
3. Resolución de incidencias; trazas de ejecución.
  1. - Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores.
  2. - 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.
  1. - Definición de la estructura de datos.
  2. - Definición de la estructura de procesos.
  3. - Integración de procesos.
2. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.
  1. - Definición de parámetros de configuración.
  2. - 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.
  1. - Definición de las funcionalidades que se desea evaluar.
  2. - 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).
  1. - Definición de sistemas para trazar los procesos entre los sistemas ERP, CRM y almacén de datos.
2. Incidencias: identificación y resolución.
  1. - Definición de procesos para identificar incidencias, control y resolución
  2. - 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.
  1. - Características en la transmisión de datos
  2. - Herramientas que intervienen en la transmisión de datos, configuración de parámetros.
2. Entornos de desarrollo.
  1. - Definición de los entornos de desarrollo, pruebas y explotación.
  2. - Gestión del transporte entre los entornos de desarrollo, pruebas y explotación.

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

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

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

1. Características y funcionalidades.
  1. - Definición de la estructura que interviene en los procesos de extracción de datos.
  2. - Tratamiento de la información y transformación de estos datos para facilitar la toma de decisiones.
  3. - Interpretación de resultados.
2. Procedimientos de ejecución.
  1. - 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.
1. Resolución de incidencias:
    1. - 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.
  1. - Definición de las características y métodos de acceso a un sistema ERP.
  2. - Formas de garantizar la integridad y confidencialidad de los datos: Protocolos de seguridad
  3. - Cumplimiento de las especificaciones de la LOPD.
  4. - Control de los intentos de acceso a un sistema, con éxito y fallidos.
2. Gestión de asignaciones en sistemas CRM.
  1. - Creación de reglas de asignación de servicios.
  2. - Asignación de procesos de negocio a los servicios.

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

1. Creación de usuarios:
  1. - División de la empresa en roles de trabajo.
  2. - Definición de perfiles de trabajo.
  3. - Asignación de los usuarios en perfiles.
2. Permisos por menú y por empresa:
  1. - Personalización de los procesos del ERP según los perfiles de usuario configurados.
  2. - 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:
  1. - Diferentes sistemas de copias de seguridad.
  2. - Elementos de hardware necesarios para realizar las copias
  3. - Validar que las copias se realizan correctamente mediante la obtención de logs.
2. Réplicas en espejo:
  1. - Sincronización de programas y datos sobre otro servidor idéntico (espejo).
3. Restauración del sistema y copias:
  1. - Ante un problema en el equipo principal restaurar sistema de copias.

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Teléfonos de contacto

|                    |                                                                                   |                         |                             |                                                                                     |                         |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>España</b>      |  | <b>+34 900 831 200</b>  | <b>Argentina</b>            |  | <b>54-(11)52391339</b>  |
| <b>Bolivia</b>     |  | <b>+591 50154035</b>    | <b>Estados Unidos</b>       |  | <b>1-(2)022220068</b>   |
| <b>Chile</b>       |  | <b>56-(2)25652888</b>   | <b>Guatemala</b>            |  | <b>+502 22681261</b>    |
| <b>Colombia</b>    |  | <b>+57 601 50885563</b> | <b>Mexico</b>               |  | <b>+52-(55)11689600</b> |
| <b>Costa Rica</b>  |  | <b>+506 40014497</b>    | <b>Panamá</b>               |  | <b>+507 8355891</b>     |
| <b>Ecuador</b>     |  | <b>+593 24016142</b>    | <b>Perú</b>                 |  | <b>+51 1 17075761</b>   |
| <b>El Salvador</b> |  | <b>+503 21130481</b>    | <b>República Dominicana</b> |  | <b>+1 8299463963</b>    |

### !Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://www.euroinnova.com)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group