



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: 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**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

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

Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
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 Estándar Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Recon. Resolución 90/85)

Descripción

El curso Master en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes te dota de habilidades para implementar y optimizar sistemas CRM, esenciales para fortalecer la

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

relación con los clientes. Aprenderás a definir y desplegar estrategias de CRM, abordar la transformación digital a través del eCRM y entender los beneficios de estas estrategias tanto para la empresa como para el cliente. Además, obtendrás conocimientos técnicos sobre sistemas operativos, gestores de datos y la arquitectura de sistemas ERP-CRM. Estarás capacitado para manejar incidencias, realizar mantenimiento y desarrollar software especializado, garantizando una gestión de datos efectiva y una consulta eficiente. Este programa integral te prepara para liderar en la gestión de la experiencia del cliente y el análisis de datos.

Objetivos

- Dominar estrategia CRM empresarial.
- Comprender CRM y cliente final.
- Instalar Sistemas Operativos ERP
- CRM.
- Configurar sistemas ERP/CRM eficazmente.
- Administrar sistema operativo ERP
- CRM.
- Mantener almacén de datos optimizado.
- Resolver incidencias en ERP
- CRM.

A quién va dirigido

El curso de Master en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM está diseñado para profesionales IT, administradores de sistemas, consultores de negocios y personal técnico que buscan especializarse en la implementación y optimización de sistemas CRM. Ideal para quienes deseen dominar la gestión de la relación con el cliente desde un enfoque práctico y técnico, abarcando la estrategia CRM, la arquitectura de sistemas y el mantenimiento eficiente de estas soluciones de negocio.

Para qué te prepara

El curso Master en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes te dota de habilidades para implementar y optimizar sistemas CRM, esenciales para fortalecer la relación con los clientes. Aprenderás a definir y desplegar estrategias de CRM, abordar la transformación digital a través del eCRM y entender los beneficios de estas estrategias tanto para la empresa como para el cliente. Además, obtendrás conocimientos técnicos sobre sistemas operativos, gestores de datos y la arquitectura de sistemas ERP-CRM. Estarás capacitado para manejar incidencias, realizar mantenimiento y desarrollar software especializado, garantizando una gestión de datos efectiva y una consulta eficiente. Este programa integral te prepara para liderar en la gestión de la

experiencia del cliente y el análisis de datos.

Salidas laborales

El Master en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM prepara profesionales capaces de optimizar la gestión de clientes mediante estrategias y herramientas CRM y ERP. Los egresados podrán desempeñarse como analistas CRM, consultores de estrategia de clientes, técnicos en sistemas de información, gestores de proyectos de CRM y responsables de la experiencia del cliente. Dominarán tanto la teoría del CRM y su impacto en la relación cliente-empresa como la gestión técnica y mantenimiento de estos sistemas, colocándolos en la vanguardia del mercado laboral actual.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

MÓDULO 1. GESTIÓN DE CLIENTES Y CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PAPEL DEL CRM EN LA EMPRESA

1. El papel del CRM en el marketing de la empresa
2. Diferencias entre CRM y Marketing Relacional
3. Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
4. Estructura de la organización del CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ESTRATEGIA CRM

1. Definición de estrategia CRM
2. Las fuerzas del cambio
3. Orientación al cliente
4. Integración del CRM en nuestra estrategia online
5. Elementos de un programa CRM
6. Medición y análisis de resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL eCRM

1. eCRM como expansión de la estrategia CRM
2. Social CRM
3. Componentes del eCRM
4. Implantación del eCRM

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEL CRM AL CEM

1. Customer Relationship Management vs. Customer Experience Management
2. La experiencia vista desde la MÓDULO interna de la empresa
3. La innovación en el CEM
4. Procesos colaborativos: Crossuser & Crowdsourcing
5. Impacto del CEM en la estrategia empresarial

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BENEFICIOS DE UNA ESTRATEGIA CRM EN LA EMPRESA

1. Lealtad y fidelidad de los clientes
2. Reducción del coste por cliente nuevo
3. Cross Selling (venta cruzada)
4. Up Selling (ventas añadidas)
5. Mayor eficiencia y productividad comercial
6. Reducción de costes en comunicación
7. No existen duplicidades (en procesos y datos)
8. Conocimiento del mercado y de nuestro target

UNIDAD DIDÁCTICA 6. BENEFICIOS DE UNA ESTRATEGIA CRM PARA EL CLIENTE

1. La empresa conoce las necesidades del cliente
2. Aumento en la satisfacción del cliente
3. Trato personalizado con el cliente
4. Cliente único en la base de datos
5. Mejora del servicio prestado al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ÁREAS PRINCIPALES DEL CRM

1. Servicio al cliente
2. La estructura del Call Center
3. Tipos de Call Center
4. La función del CRM para el Call Center
5. El sistema de automatización de ventas

MÓDULO 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.
 1. - Diferentes tipos de sistemas operativos.
 2. - Diferencias entre sistemas operativos.
2. Descripción y características.
 1. - Requisitos mínimos para la instalación de un sistema ERP/CRM.
 2. - Especificaciones técnicas necesarias para un sistema ERP y CRM.
3. Esquema hardware de un equipo que pueda albergar sistemas ERP y CRM.
 1. - Esquema del hardware necesario según especificaciones técnicas.
 2. - Periféricos que se pueden conectar.
 3. - Sistemas de redes y conexión en una estructura cliente/servidor.
4. Parámetros de configuración del sistema operativo: definición y tipos.
 1. - Definición de los parámetros de configuración del sistema operativo.
 2. - Definición de usuarios en el sistema operativo.
5. El sistema de almacenamiento: unidades y estructura.
 1. - Establecimiento de las unidades de almacenamiento de la información en el equipo.
 2. - Partición del disco duro.
6. Fórmulas y tablas para el dimensionamiento de equipos y sistemas operativos sobre los que instalar un ERP y CRM.
 1. - Establecimiento y dimensionado de sistema de archivos.
7. Procesos de instalación del sistema operativo para soportar sistemas ERP y CRM:
 1. - Instalación del sistema operativo.
 2. - Configuración y ajuste de los parámetros necesarios en el sistema operativo.
 3. - Realización de pruebas que verifiquen las diferentes funcionalidades.
 4. - Documentación de los procesos realizados.

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

1. Gestores de datos, tipos y características.
 1. - Definición diferentes tipos de gestores de datos.
 2. - Definición de las características de los sistemas gestores de datos.
2. Arquitectura y componentes de un sistema gestor de datos.

1. - Definición de diferentes sistemas de bases de datos
2. - Definición de arquitectura de datos: establecer entidades, relaciones y propiedades.
3. Procesos de instalación de un gestor de datos para albergar sistemas ERP y CRM.
 1. - Instalación de un sistema gestor de datos.
 2. - Creación de usuarios de acceso al sistema gestor de datos.
 3. - Realización de pruebas que verifiquen las diferentes funcionalidades.
 4. - Documentación de los procesos realizados.
4. Parámetros de configuración del gestor de datos.
 1. - Definición de los parámetros de configuración de un gestión de datos.
 2. - Diferentes tipos de parámetros.

MÓDULO 3. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS ERP-CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ARQUITECTURA Y CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA ERP.

1. Organización de una empresa.
 1. - Realización del diagrama de la organización de una empresa.
 2. - Modelo relacional: entidades, relaciones y propiedades.
2. Definición de las necesidades de una empresa y adaptabilidad dentro del ERP.
 1. - Definición de departamentos de la empresa y funcionalidades de cada departamento.
 2. - Definición de los módulos del sistema ERP y conexión entre ellos.
3. El módulo básico, funcionalidades operacionales.
 1. - Establecimiento de parámetros de configuración y tablas maestras comunes a los diferentes módulos del ERP, dentro del sector al que pertenezca la empresa.
4. Arquitectura cliente/servidor
 1. - Requisitos mínimos de la máquina cliente
 2. - Requisitos mínimos de la máquina servidor.
 3. - Definición de las conexiones entre cliente y servidor en un sistema ERP.
 4. - 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.
 1. - Establecimiento de las características de cada módulo del ERP.
 2. - Establecimiento tablas y parámetros de configuración de cada módulo.
2. Descripción, tipología e interconexión entre módulos.
 1. - Conexión entre los diferentes módulos de un ERP.
 2. - Trazabilidad y procedimientos a implementar entre diferentes módulos.
3. Obtención de informes y estadísticas referentes a la información de cada módulo.
 1. - Interpretación y obtención de la información almacenada en la base de datos de cada módulo.
 2. - Herramientas utilizadas para la obtención de esta información, generadores de informes.
 3. - Herramientas de Bussiness Intelligence.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA ERP.

1. Parámetros de configuración del sistema ERP.
 1. - Definición de parámetros de configuración para ajustar el funcionamiento del ERP.
 2. - Definición de tablas maestras, descripción, tipología y uso.

2. Otros módulos, características e instalación.
 1. - Conexión del ERP con otros programas.
3. Servicios de acceso al sistema ERP.
 1. - Definición de usuarios de un ERP y sus perfiles o características.
 2. - Parámetros de configuración para el acceso de usuarios, permisos por menú.
4. Actualización del sistema ERP y aplicación de actualizaciones.
 1. - Instalación del software de un ERP.
 2. - Actualización de diferentes versiones de un ERP.
 3. - Configuración de los parámetros para el funcionamiento del ERP.
 4. - Documentación de los procesos realizados.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ENTORNOS DE DESARROLLO.

1. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación
 1. - Definición de entornos de desarrollo para realización de pruebas y explotación del ERP.
 2. - Verificación y validación de las pruebas realizadas.
2. Instalación y configuración del sistema de transportes.
 1. - 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).
 1. - Diagrama de organización de la empresa.
 2. - Modelo relacional: entidades, relaciones y propiedades.
2. El módulo básico, funcionalidades operacionales.
 1. - 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.
 1. - Establecimiento de las características de cada módulo del CRM.
 2. - Establecimiento de las tablas y parámetros de configuración de cada módulo.
2. Obtención de informes y estadísticas referentes a la información de cada módulo.
 1. - Interpretación y obtención de la información almacenada en la base de datos de cada módulo.
 2. - 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.
 1. - Definición de parámetros de configuración para ajustar el funcionamiento del CRM.
 2. - Definición de tablas maestras, descripción, tipología y uso.
2. Otros módulos, características e instalación.
 1. - Conexión del CRM con otros programas.
3. Servicios de acceso al sistema CRM.
 1. - Definición de usuarios de un CRM y sus perfiles o características.

2. - Parámetros de configuración para el acceso de usuarios, permisos por menú.
4. Actualización del sistema CRM y aplicación de actualizaciones.
 1. - Instalación del software de un CRM.
 2. - Actualización de diferentes versiones de un CRM.
 3. - Configuración de los parámetros para el funcionamiento del CRM.
 4. - Documentación de los procesos realizados.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ENTORNOS DE DESARROLLO.

1. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación sobre sistemas CRM
 1. - Definición de entornos de desarrollo para realización de pruebas y explotación del ERP.
 2. - Verificación y validación de las pruebas realizadas.
2. Instalación y configuración del sistema de transportes.
 1. - Sistemas de intercambio de información en los diferentes módulos del ERP.
3. Asistencia técnica remota
 1. - La asistencia técnica remota en el sistema ERP: Instalación y configuración.
 2. - La asistencia técnica remota en el sistema CRM: Instalación y configuración.

MÓDULO 4. 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.

MÓDULO 5. 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.

MÓDULO 6. OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y CONSULTA DE DATOS

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

1. Modelos de datos tipos y características.

1. - Características del modelo de datos.
2. Definición del modelo de datos.

1. - Modelo relacional, definición de mecanismos que aseguren la integridad referencial.
2. - Definición de tablas.
3. - Conexión entre tablas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO DE DATOS.

1. Definición de objetos y estructuras de datos, características.
 1. - Definición de los elementos que componen el diseño de la base de datos.
 2. - Definición de relaciones entre los elementos.
2. Creación, modificación y borrado de objetos y estructuras de datos.
 1. - Mantenimiento de la base de datos.
 2. - 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.
 1. - Definición de tipos de datos que se utilizarán en el modelo de datos.
 2. - Definición de constantes y variables en el modelo de datos.
2. Extensión del modelo de datos en sistemas ERP y CRM.
 1. - Definición de tablas en el sistema.
 2. - Definición de campos en las tablas configuradas, establecer claves primarias e índices de ordenación.
 3. - Definición de las relaciones entre las tablas configuradas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DICCIONARIO DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DISEÑOS DE PANTALLA.

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

UNIDAD DIDÁCTICA 6. OPERACIONES DE CONSULTA.

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

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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ACCESOS A LA INFORMACIÓN.

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

MÓDULO 7. 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.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

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

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

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

 formacion@euroinnova.com

 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