



EUROINNOVA FORMACION
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

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

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

Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

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

Duración: 600 horas

Precio: 999 € *

Modalidad: Online

* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

Descripción

Este Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes 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 Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes se pretenden aportar los conocimientos en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

cursos Homologados

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

cursos online

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

A quién va dirigido

Este Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes está dirigido a todas aquellas personas interesadas profesionalmente o con interés personal en la informática y comunicación. Interesados en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes.

Objetivos

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

- Identificar los procedimientos e instalar el sistema operativo sobre el que se va a implementar el gestor de datos y el sistema ERP-CRM, identificando los parámetros necesarios y utilizando herramientas software, según modelos de implementación y utilizando manuales de instalación y configuración.
- Identificar los procedimientos e instalar el gestor de datos para implementar el sistema ERP-CRM, identificando los parámetros necesarios y utilizando herramientas software, según modelos de implementación y utilizando manuales de instalación y configuración.
- Identificar la funcionalidad y los parámetros de configuración e instalar el sistema de ERP para su posterior explotación, siguiendo modelos de implementación y utilizando manuales de instalación y configuración.
- Distinguir las funciones y características generales de los sistemas de ERP para decidir las opciones que se planteen durante su instalación, utilizando esquemas y diagramas.
- Distinguir los servicios de acceso para los clientes y sus parámetros de configuración, para la conexión de los usuarios al sistema de ERP.
- Especificar la funcionalidad y los parámetros de configuración e instalar el sistema de CRM para su posterior explotación, siguiendo modelos de implementación y utilizando manuales de instalación y configuración.
- Identificar los distintos componentes y módulos de un sistema de CRM (movilidad y centro de llamadas, entre otros) para añadir las distintas funcionalidades al mismo, definiendo distintos tipos de implementación.
- 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 los objetos del diccionario de datos y mantenerlos utilizando lenguajes y herramientas proporcionados por los sistemas ERP-CRM, siguiendo las especificaciones de diseño definidas.
- Crear consultas, informes y formularios utilizando los lenguajes y herramientas proporcionadas por el sistema ERP-CRM para extraer y presentar la información de éstos, siguiendo las especificaciones de diseño.
- Identificar las técnicas de programación y confeccionar componentes software para modificar o añadir funcionalidades al sistema ERP-CRM mediante herramientas y lenguajes de programación proporcionados por estos sistemas, siguiendo las especificaciones de diseño.

Para que te prepara

Este Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes prepara para adquirir los conocimientos en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de Relaciones con Clientes

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

Titulación

Doble Titulación Expedida por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado y Avalada por la Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

TITULACIÓN EXPEDIDA POR
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



3ª Mejor Escuela de Negocios
España
(RANKING EL ECONOMISTA)

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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



EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION
Con Estatuto Consultivo. Consejo Superior de Investigaciones Científicas y Social de la UNESCO (plan. Resolución 60/8)

Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. Además recibirá los materiales didácticos que incluye el curso para poder consultarlos en cualquier momento y conservarlos una vez finalizado el mismo. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

Material didáctico



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Instalación de Sistemas Operativos y Gestores de Datos en Sistemas ERP-CRM'
- Manual teórico 'Administración del Sistema Operativo en Sistemas ERP-CRM'
- Manual teórico 'Instalación de Sistemas ERP-CRM'
- Manual teórico 'Administración del Gestor de Datos en Sistemas ERP-CRM'
- Manual teórico 'Operaciones de Mantenimiento y Consulta de Datos'
- Manual teórico 'Desarrollo de Componente Software en Sistemas ERP-CRM'
- Manual teórico 'Gestión de Clientes y CRM'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 12 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las materiales del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

Programa formativo

PARTE 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 parte 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

PARTE 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.

PARTE 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 Business 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.

PARTE 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.

PARTE 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.

PARTE 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.

PARTE 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.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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

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.

PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa [becas de master](#) para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar

y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de [master online](#) que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de [cursos online](#)

Terminos relacionados:

Clientes, Comunicaciones, Configurar, CRM, Datos, Empresariales, ERP, Gestión, Gestores, Informatica, instalación, Instalar, Master, Operativos, Planificacion, recursos, Relaciones, sistemas, Telemática

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

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



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a formacion@euroinnova.com.

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: :

.....

Nombre:

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío:

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL

DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:
900 831 200

DESDE FUERA DE ESPAÑA:
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Máster en Instalación, Gestión y Mantenimiento de CRM: Gestión de



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200