



Curso de Administración de CRM

+ Información Gratis

Curso de Administración de CRM

duración total: 180 horas horas teleformación: 90 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

descripción

Este Curso de Administración de CRM 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 Administración de CRM se aportarán los conocimientos suficientes para administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes y la gestión de datos en sistemas ERP-CRM.



^{*} hasta 100 % bonificable para trabajadores.

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

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.

para qué te prepara

Este Curso de Administración de CRM le prepara para adquirir los conocimientos suficientes para administrar sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes y la gestión de datos en sistemas ERP-CRM.

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 y CRM).

información y matrículas: 958 050 240

titulación

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

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, 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 (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

-



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio.

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.
- A través del Campus Virtual: El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como









plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

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.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

información y matrículas: 958 050 240

fax: 958 050 245

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

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 base de datos.
 - 1.- Utilización de herramientas de software para monitorizar procesos y establecer rendimientos en la base de de
 - 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.

Curso de Administración de CRM

- 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 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.