

# MÁSTER

---

## MÁSTER EN INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE CRM: GESTIÓN DE RELACIÓN CON CLIENTES

**esneca**  
BUSINESS SCHOOL

MAS490

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



## DESTINATARIOS

El programa está diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre Instalación y Configuración de CRM: Gestión de Relación con Clientes.

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, realizando las adecuaciones necesarias, con el fin de soportar las reglas de negocio de la organización, y asegurando su funcionamiento. Con este estudio se conocerán las funciones de almacenamiento de datos en sistemas ERP-CRM, instalación de sistemas operativos y gestores y en instalación de sistemas, etc.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

## FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA  
600H



MODALIDAD  
ONLINE

\*La modalidad incluye módulos con clases en directo



CURSO INICIAL  
ONLINE



TUTORIAS  
PERSONALIZADAS



IDIOMA  
CASTELLANO



DURACIÓN  
HASTA UN AÑO  
\*Prorrogable



## IMPORTE

VALOR ORIGINAL: 1780€  
VALOR ACTUAL: 890€

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

---

Una vez finalizados los estudios el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER EN INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE CRM: GESTIÓN DE RELACIÓN CON CLIENTES**”, de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

## REDES SOCIALES

---

 [www.facebook.com/esnecaschool](http://www.facebook.com/esnecaschool)

 [linkedin.com/school/esneca-business-school](https://linkedin.com/school/esneca-business-school)

 [@esneca.business.school](https://www.instagram.com/esneca.business.school)

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

 [www.twitter.com/ESNECA](https://www.twitter.com/ESNECA)

 [www.esneca.com/blog](http://www.esneca.com/blog)

# **CONTENIDO FORMATIVO**

## **UNIDAD FORMATIVA 1. INSTALACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS Y GESTORES DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS OPERATIVOS EN SISTEMAS ERP-CRM.**

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

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

1. Gestores de datos, tipos y características.
  - Definición diferentes tipos de gestores de datos.
  - Definición de las características de los sistemas gestores de datos.
2. Arquitectura y componentes de un sistema gestor de datos.
  - Definición de diferentes sistemas de bases de datos
  - 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.
  - Instalación de un sistema gestor de datos.
  - Creación de usuarios de acceso al sistema gestor de datos.
  - Realización de pruebas que verifiquen las diferentes funcionalidades.
  - Documentación de los procesos realizados.
4. Parámetros de configuración del gestor de datos.
  - Definición de los parámetros de configuración de un gestión de datos.
  - Diferentes tipos de parámetros.

## UNIDAD FORMATIVA 2. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SISTEMAS ERP-CRM

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

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

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA ERP.

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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ENTORNOS DE DESARROLLO.**

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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. ENTORNOS DE DESARROLLO.**

1. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación sobre sistemas CRM
  - Definición de entornos de desarrollo para realización de pruebas y explotación del ERP.
  - Verificación y validación de las pruebas realizadas.
2. Instalación y configuración del sistema de transportes.

- Sistemas de intercambio de información en los diferentes módulos del ERP.

### 3. Asistencia técnica remota

- La asistencia técnica remota en el sistema ERP: Instalación y configuración.
- La asistencia técnica remota en el sistema CRM: Instalación y configuración.

## UNIDAD FORMATIVA 3. ALMACENAMIENTO DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMAS DE ALMACÉN DE DATOS (DATA WAREHOUSE) EN SISTEMAS ERP-CRM.

#### 1. Arquitectura y características de los sistemas de almacén de datos sobre sistemas ERP-CRM.

- Definición de funcionalidades y características generales de un sistema de almacén de datos.
- Realización de esquemas y diagramas.

#### 2. Utilización y ventajas de los sistemas de almacén de datos en la empresa.

- Conexión entre un sistema de almacén de datos y el ERP.

#### 3. Componentes y módulos de sistemas de almacén de datos.

- Identificación de los componentes y módulos de un sistema de almacén de datos.
- Definición de funcionalidades del sistema de almacén de datos.
- Descripción de diferentes tipos de implementación.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE ALMACÉN DE DATOS.

#### 1. Parámetros de configuración del sistema de almacén de datos.

- Definición de parámetros, tipos y características.
- Ajuste del funcionamiento dentro del sector al que pertenece la empresa.

#### 2. Actualización del sistema de almacén de datos y aplicación de actualizaciones.

- Instalación del software de almacén de datos.
- Actualización de diferentes versiones.
- Configuración de los parámetros para el funcionamiento.
- Documentación de los procesos realizados.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONEXIONES DEL SISTEMA DE ALMACÉN DE DATOS CON LOS SISTEMAS DE ERP Y CRM.

#### 1. Características y parámetros de configuración.

- Definición de los parámetros que permiten la conexión del un sistema de almacén de datos con un ERP o CRM.

#### 2. Entornos de desarrollo, pruebas y explotación sobre sistemas de almacén de datos: instalación y configuración del sistema de transportes.

- Definición de entornos de desarrollo para la realización de pruebas y explotación del sistema de almacén de datos.
- Establecimiento del sistema de transporte de información entre entornos de desarrollo y el sistema de almacén de datos.