



# Instalación de Sistemas ERP-CRM

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- 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.

## Contenidos:

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

Organización de una empresa  
Definición de las necesidades de una empresa y adaptabilidad dentro del ERP  
El módulo básico, funcionalidades operacionales  
Arquitectura cliente/servidor

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÓDULOS DE UN SISTEMA ERP

Características de los módulos funcionales de un sistema ERP  
Descripción, tipología e interconexión entre módulos



Obtención de informes y estadísticas referentes a la información de cada módulo

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

Parámetros de configuración del sistema ERP

Otros módulos, características e instalación

Servicios de acceso al sistema ERP

Actualización del sistema ERP y aplicación de actualizaciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ENTORNOS DE DESARROLLO

Entorno de desarrollo, pruebas y explotación

Instalación y configuración del sistema de transportes

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ARQUITECTURA Y CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA CRM

Organización de una empresa y de sus relaciones externas, características del negocio electrónico (e-bussines)

El módulo básico, funcionalidades operacionales

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. MÓDULOS DE UN SISTEMA CRM

Características de los módulos funcionales de un sistema CRM, tipología, interconexión entre módulos. Obtención de informes y estadísticas referentes a la información de cada módulo.

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. PROCESOS DE INSTALACIÓN DE UN SISTEMA CRM

Parámetros de configuración del sistema CRM

Otros módulos, características e instalación

Servicios de acceso al sistema CRM

Actualización del sistema CRM y aplicación de actualizaciones

### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ENTORNO DE DESARROLLO

Entornos de desarrollo, pruebas de explotación sobre sistemas CRM

Instalación y configuración del sistema de transportes

Asistencia técnica remota