

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Técnico Especialista TIC en Administración de CRM: Recursos Empresariales y de Gestión de Relaciones con Clientes

Modalidad:

e-learning con una duración 112 horas

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.- Identificar las técnicas y herramientas para garantizar el acceso de los clientes y la integridad de la información, siguiendo especificaciones técnicas establecidas.- Administrar la seguridad de los sistemas de ERP, CRM y almacén de datos, siguiendo especificaciones técnicas establecidas.

Contenidos:

UNIDAD FORMATIVA 1. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO EN SISTEMAS ERP-CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO EN SISTEMAS ERP-CRM.

Parámetros de configuración del sistema operativo en sistemas ERP, CRM: definición, tipología y uso.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



- Identificación de los parámetros de configuración que afectan al rendimiento del Sistema Operativo (SO).
- Configuración y uso de los parámetros.
- Gestión de la memoria y ficheros del SO.
- Configuración de usuarios y permisos para trabajar en el SO.

Herramientas software para monitorizar procesos, eventos y rendimiento del sistema, y para la gestión del almacenamiento.

- Monitorización de procesos para establecer rendimientos del SO.
- Utilización de herramientas de software específicas para medir el rendimiento del SO.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. SUCESOS Y ALARMAS DEL SISTEMA OPERATIVO.

Envío de alarmas de aviso ante un problema en el sistema operativo.

- Identificación de alarmas.
  - Clasificación y solución de problemas.
- Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs).
- Documentación de procesos realizados.
  - Verificación de que los procesos se han realizado.

Características y tipos.

- Herramientas de software utilizadas para el control de alarmas y la identificación de procesos.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS DEL SISTEMA OPERATIVO.

Trazas del sistema (logs).

- Documentar tareas realizadas.
- Documentar incidencias producidas.

Incidencias: identificación y resolución.

- Establecer mecanismos para trazar el sistema operativo y localizar incidencias o errores en el sistema.
- Determinar causas de los errores producidos y posibles soluciones.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ADMINISTRACIÓN DEL GESTOR DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM.

Parámetros de configuración del gestor de datos en sistemas ERP y CRM: definición, tipología y uso.

- Definición de parámetros de configuración
- Configuración de usuarios y permisos para el manejo de un gestor de datos.

Herramientas software para la gestión del almacenamiento y para monitorizar procesos, eventos y rendimiento de la base de datos.

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

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



de datos.

- Detección y solución de fallos.

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. SUCESOS Y ALARMAS DEL GESTOR DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM.

Envío de alarmas de aviso en el gestor de datos.

- Identificación de alarma.
  - Clasificación y solución de problemas.
- Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs).
- Documentación de procesos realizados.
  - Verificación de que los procesos se han realizado.

Características y tipos.

- 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.

Procesos de los sistemas de ERP y CRM.

- Definición de las funcionalidades de un sistema ERP.
- Definir procesos en un sistema ERP y CRM.

Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.

- Definición de los parámetros con los que estudiar el rendimiento del sistema ERP.

Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento:

- Detalle de procesos de monitorización y detección de incidencias.
- Definición de herramientas que evalúan el rendimiento.

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO EN SISTEMAS DE ERP Y CRM.

Transporte de componentes entre entornos de desarrollo, prueba y explotación en sistemas de ERP-CRM.

Control de versiones y gestión de los distintos entornos.

- Definición de entornos de desarrollo del ERP.
- Requerimientos mínimos para la implantación del sistema ERP.

El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen.

- Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos.
- Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos
- Hardware necesario para realizar el intercambio de datos.

El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



intervienen.

- Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos.
- Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos.
- Hardware necesario para realizar el intercambio de datos.

Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución.

- Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores.
- 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.

Características y funcionalidades.

- Definición de herramientas para acceder a la base de datos
- Obtención de informes y clasificación de la información almacenada en el ERP y CRM para ayudar a la toma de decisiones.

Procedimientos de ejecución.

Resolución de incidencias; trazas de ejecución.

- Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores.
- 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.

Procesos de los sistemas de almacén de datos.

- Definición de la estructura de datos.
- Definición de la estructura de procesos.
- Integración de procesos.

Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.

- Definición de parámetros de configuración.
- Optimización de recursos de software y tiempos de ejecución.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO.

Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento: características y funcionalidades.

- Definición de las funcionalidades que se desea evaluar.
- Definición de herramientas para evaluar el rendimiento del sistema ERP.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN EL ALMACÉN DE DATOS.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



Trazas del sistema (logs).

- Definición de sistemas para trazar los procesos entre los sistemas ERP, CRM y almacén de datos.
- Incidencias: identificación y resolución.
- Definición de procesos para identificar incidencias, control y resolución
  - Documentación de las tareas e incidencias realizadas.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRANSPORTE DE COMPONENTES ENTRE ENTORNOS DE DESARROLLO, PRUEBA Y EXPLOTACIÓN EN ALMACÉN DE DATOS.

El sistema de transmisión de información.

- Características en la transmisión de datos
  - Herramientas que intervienen en la transmisión de datos, configuración de parámetros.
- Entornos de desarrollo.
- Definición de los entornos de desarrollo, pruebas y explotación.
  - Gestión del transporte entre los entornos de desarrollo, pruebas y explotación.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE.

Tipos de errores:

- Verificación de la sintaxis.
- Identificación de incompatibilidades entre componentes.
- Documentación de errores encontrados.

Resolución de problemas:

- Utilización de manuales para la resolución de problemas.
- Documentación de las soluciones aportadas.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS DE EXTRACCIÓN DE DATOS EN SISTEMAS DE ALMACÉN DE DATOS.

Características y funcionalidades.

- Definición de la estructura que interviene en los procesos de extracción de datos.
- Tratamiento de la información y transformación de estos datos para facilitar la toma de decisiones.
- Interpretación de resultados.

Procedimientos de ejecución.

- 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.

- Trazas de ejecución.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



- Establecimiento de trazas para estudiar incidencias.
- Resolución de incidencias:
- Solución y documentación de incidencias.

### UNIDAD FORMATIVA 3. OPERACIONES DE SEGURIDAD EN SISTEMAS ERP-CRM Y ALMACÉN DE DATOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SEGURIDAD DEL SISTEMA DE ERP, CRM Y ALMACÉN DE DATOS.

Canales de acceso a los sistemas.

- Definición de las características y métodos de acceso a un sistema ERP.
- Formas de garantizar la integridad y confidencialidad de los datos: Protocolos de seguridad
- Cumplimiento de las especificaciones de la LOPD.
- Control de los intentos de acceso a un sistema, con éxito y fallidos.

Gestión de asignaciones en sistemas CRM.

- Creación de reglas de asignación de servicios.
- Asignación de procesos de negocio a los servicios.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE USUARIO.

Creación de usuarios:

- División de la empresa en roles de trabajo.
- Definición de perfiles de trabajo.
- Asignación de los usuarios en perfiles.

Permisos por menú y por empresa:

- Personalización de los procesos del ERP según los perfiles de usuario configurados.
- Parametrización de los módulos del ERP a los diferentes perfiles configurados.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COPIAS DE SEGURIDAD.

Copias de seguridad on-line/off-line:

- Diferentes sistemas de copias de seguridad.
- Elementos de hardware necesarios para realizar las copias
- Validar que las copias se realizan correctamente mediante la obtención de logs.

Réplicas en espejo:

- Sincronización de programas y datos sobre otro servidor idéntico (espejo).

Restauración del sistema y copias:

- Ante un problema en el equipo principal restaurar sistema de copias.

