CURSO DE ADMINISTRACIÓN DE CRM

SKU: EVOL-7196-iNO-B | **Categorías:** INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES, Programación y Desarrollo

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 180

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Curso de Administración de CRM

Objetivos

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.

Contenidos

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.
2. - Identificación de los parámetros de configuración que afectan al rendimiento del Sistema Operativo (SO).
3. - Configuración y uso de los parámetros.
4. - Gestión de la memoria y ficheros del SO.
5. - Configuración de usuarios y permisos para trabajar en el SO.
6. Herramientas software para monitorizar procesos, eventos y rendimiento del sistema, y para la gestión del almacenamiento.
7. - Monitorización de procesos para establecer rendimientos del SO.
8. - 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.
2. - Identificación de alarmas.
3. - Clasificación y solución de problemas.
4. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs).
5. - Documentación de procesos realizados.
6. - Verificación de que los procesos se han realizado.
7. Características y tipos.
8. - 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).
2. - Documentar tareas realizadas.
3. - Documentar incidencias producidas.
4. Incidencias: identificación y resolución.
5. - Establecer mecanismos para trazar el sistema operativo y localizar incidencias o errores en el sistema.
6. - 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.
2. - Definición de parámetros de configuración
3. - Configuración de usuarios y permisos para el manejo de un gestor de datos.
4. Herramientas software para la gestión del almacenamiento y para monitorizar procesos, eventos y rendimiento de la base de datos.
5. - Utilización de herramientas de software para monitorizar procesos y establecer rendimientos en la base de datos.
6. - 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.
2. - Identificación de alarma.
3. - Clasificación y solución de problemas.
4. Trazas y ficheros de confirmación de los procesos realizados. (logs).
5. - Documentación de procesos realizados.
6. - Verificación de que los procesos se han realizado.
7. Características y tipos.
8. - 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.
2. - Definición de las funcionalidades de un sistema ERP.

3. - Definir procesos en un sistema ERP y CRM.
4. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.
5. - Definición de los parámetros con los que estudiar el rendimiento del sistema ERP.
6. Herramientas de monitorización y de evaluación del rendimiento:
7. - Detalle de procesos de monitorización y detección de incidencias.
8. - 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.
3. - Definición de entornos de desarrollo del ERP.
4. - Requerimientos mínimos para la implantación del sistema ERP.
5. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen.
6. - Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos.
7. - Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos
8. - Hardware necesario para realizar el intercambio de datos.
9. El sistema de intercambio de información entre distintos entornos: características y elementos que intervienen.
10. - Definición del modelo de datos en que se basará la base de datos.
11. - Protocolos de comunicación entre el ERP y otros dispositivos.
12. - Hardware necesario para realizar el intercambio de datos.
13. Errores en la ejecución del transporte: tipos y solución.
14. - Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores.
15. - 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.
2. - Definición de herramientas para acceder a la base de datos
3. - Obtención de informes y clasificación de la información almacenada en el ERP y CRM para ayudar a la toma de decisiones.
4. Procedimientos de ejecución.
5. Resolución de incidencias; trazas de ejecución.
6. - Establecimiento de métodos para trazar el software utilizado para reproducir errores.
7. - 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.
2. - Definición de la estructura de datos.
3. - Definición de la estructura de procesos.
4. - Integración de procesos.
5. Parámetros de los sistemas que influyen en el rendimiento.

6. - Definición de parámetros de configuración.
7. - 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.
2. - Definición de las funcionalidades que se desea evaluar.
3. - 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).
2. - Definición de sistemas para trazar los procesos entre los sistemas ERP, CRM y almacén de datos.
3. Incidencias: identificación y resolución.
4. - Definición de procesos para identificar incidencias, control y resolución
5. - 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.
2. - Características en la transmisión de datos
3. - Herramientas que intervienen en la transmisión de datos, configuración de parámetros.
4. Entornos de desarrollo.
5. - Definición de los entornos de desarrollo, pruebas y explotación.
6. - Gestión del transporte entre los entornos de desarrollo, pruebas y explotación.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ERRORES EN LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE.

1. Tipos de errores:
2. - Verificación de la sintaxis.
3. - Identificación de incompatibilidades entre componentes.
4. - Documentación de errores encontrados.
5. Resolución de problemas:
6. - Utilización de manuales para la resolución de problemas.
7. - Documentación de las soluciones aportadas.

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

1. Características y funcionalidades.
2. - Definición de la estructura que interviene en los procesos de extracción de datos.
3. - Tratamiento de la información y transformación de estos datos para facilitar la toma de decisiones.
4. - Interpretación de resultados.
5. Procedimientos de ejecución.
6. - 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.
3. Resolución de incidencias:
4. - Solución y documentación de incidencias.

¡Descubre el poder del CRM en tu negocio! El **Curso Online de Administración de CRM** es una oportunidad única para transformar la forma en que gestionas las relaciones con tus clientes. En este curso, aprenderás a administrar sistemas de gestión de relaciones con clientes de manera efectiva, lo que te permitirá centralizar información, automatizar procesos y personalizar experiencias para tus clientes.

Tal vez te interese este curso: Curso en Nuevas Tendencias en Recursos Humanos

O quizá este otro: Administración de personal

Síguenos en: Instagram