

## **1. Identificación de sistemas ERP-CRM**

Introdución e evolución da informática de xestión empresarial.

Concepto de sistema de planificación de recursos empresariais (ERP).

Características, requisitos, vantaxes e inconvenientes dos ERP actuais.

Concepto de sistema de xestión de relacións con clientes (CRM).

Características, requisitos, vantaxes e inconvenientes dos CRM actuais.

Arquitectura dos sistemas ERP-CRM.

Sistemas operativos libres e propietarios compatibles co software.

Sistemas xestores de bases de datos e linguaxes de desenvolvemento compatibles co software.

Configuración da plataforma.

Verificación da instalación, e configuración dos sistemas operativos e de xestión de datos.

## **2. Instalación e configuración de sistemas ERP-CRM**

Tipos de licenza.

Tipos de instalación: monoposto e cliente/servidor.

Módulos dun sistema ERP-CRM: descrición, tipoloxía e conexión entre módulos.

Procesos de instalación do sistema ERP-CRM.

Parámetros de configuración do sistema ERP-CRM: descrición, tipoloxía e uso.

Actualización do sistema ERP-CRM.

Servizos de acceso ao sistema ERP-CRM: características e parámetros de configuración, e instalación.

Contornos de desenvolvemento, probas e explotación.

Manexo de documentación técnica nos idiomas máis empregados pola industria.

## **3. Organización e consulta da información**

Definición de campos.

Consultas de acceso a datos.

Interfaces de entrada de datos e de procesos. Formularios.

Informes e listaxes da aplicación.

Cálculos de pedidos, albarás, facturas, asentos predefinidos, rastrexabilidade, produción, etc.

Gráficos.

Procesos de extracción de datos en sistemas de ERP-CRM e almacéns de datos.

Ferramentas de monitorización e de avaliación do rendemento.

Incidencias: identificación e resolución.

#### **4. Adaptación de sistemas ERP-CRM para a súa implantación nunha empresa**

Tipos de empresa. Necesidades da empresa.

Selección dos módulos do sistema ERP-CRM.

Adaptación de táboas e vistas.

Consultas necesarias para obter información.

Creación de formularios, informes e gráficos personalizados.

Adaptación de procedementos almacenados.

Probas das adaptacións do ERP-CRM.

#### **5. Desenvolvemento de compoñentes**

Técnicas e estándares das linguaxes propias dos sistemas ERP-CRM.

Linguaxe proporcionada polos sistemas ERP-CRM.

Contornos e ferramentas de desenvolvemento en sistemas ERP-CRM.

Inserción, modificación e eliminación de datos nos obxectos.

Operacións de consulta. Ferramentas.

Modificación, creación e eliminación de formularios e informes en sistema ERP-CRM.

Chamadas a funcións. Librarías de funcións (API).

Verificación do correcto funcionamento dos compoñentes creados.

Manexo de erros