

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	INSTALACIÓN DE SISTEMAS ERP	DURACIÓN	90
		Condicionada	
Código	UF1883		
Familia profesional	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES		
Área Profesional	Sistemas y Telemáticas		
Certificado de profesionalidad	ADMINISTRACIÓN Y PROGRAMACIÓN EN SISTEMAS DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES	Nivel	3
Módulo formativo	Instalación y configuración de sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.	Duración	150
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Instalación de sistemas operativos y gestores de datos en sistemas ERP-CRM	Duración	30
	Almacenamiento de datos en sistemas ERP		30

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con las RP2 y RP3.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 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.

CE1.2 Identificar los distintos componentes y módulos de un sistema de ERP: financiero, ventas y compras, entre otros, para añadir las distintas funcionalidades al mismo, definiendo distintos tipos de implementación.

CE1.3 Reconocer los parámetros de configuración del sistema de ERP para ajustar su funcionamiento, teniendo en cuenta los distintos modelos de implementación según sector económico y tipo de explotación.

CE1.4 Distinguir los servicios de acceso para los clientes y sus parámetros de configuración, para la conexión de los usuarios al sistema de ERP.

CE1.5 Identificar los parámetros de configuración necesarios para instalar la infraestructura de soporte remoto, atendiendo a las características de este servicio.

CE1.6 Reconocer los elementos necesarios que permitan realizar la conexión del sistema de ERP con otros sistemas, según tipos de implementación.

CE1.7 Explicar el sistema de transporte de componentes de sistemas de ERP, entre los diferentes entornos de desarrollo, prueba y explotación, para iniciar el flujo de modificaciones y su verificación antes de ser liberadas para su utilización por el usuario final, de acuerdo a especificaciones técnicas.

CE1.8 En casos prácticos, debidamente caracterizados, realizar la instalación y configuración de un sistema de ERP para su puesta en funcionamiento, siguiendo los manuales y guías de instalación y configuración:

- Realizar la instalación del software del sistema de ERP utilizando asistentes y teniendo en cuenta los distintos módulos a implantar.
- Instalar los parches necesarios para su funcionamiento.
- Configurar y ajustar parámetros del sistema de ERP, utilizando y ejecutando scripts de configuración y herramientas proporcionadas por el sistema.
- Instalar y configurar el entorno de servicios de acceso a los clientes.
- Instalar y configurar la infraestructura de soporte remoto.
- Configurar el transporte de objetos entre los diferentes entornos
- Realizar pruebas para verificar el funcionamiento conjunto con el sistema operativo y el gestor de datos.
- Interpretar la documentación inherente a la instalación, incluso si está editada en la lengua extranjera de uso más frecuente en el sector, utilizándola de ayuda en la instalación y configuración.

- Documentar los procedimientos realizados según formatos especificados.

C2: 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.

CE2.1 Distinguir las funciones y características generales de los sistemas de CRM para decidir las opciones que se planteen durante su instalación, utilizando esquemas y diagramas.

CE2.2 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.

CE2.3 Reconocer los parámetros de configuración del sistema de CRM para ajustar su funcionamiento, distinguiendo modelos de implementación según sector económico y tipo de explotación.

CE2.4 Distinguir los servicios de acceso para los clientes y sus parámetros de configuración, para la conexión de los usuarios al sistema de CRM.

CE2.5 Identificar los parámetros de configuración necesarios para instalar la infraestructura de soporte remoto, atendiendo a las características de este servicio.

CE2.6 Reconocer los elementos necesarios que permitan realizar la conexión del sistema de CRM con el sistema de ERP, para obtener los datos que aquel necesita.

CE2.7 Explicar el sistema de transporte de componentes de sistemas de CRM, entre los diferentes entornos de desarrollo, prueba y explotación, para iniciar el flujo de modificaciones y su verificación antes de ser liberadas para su utilización por el usuario final, de acuerdo a especificaciones técnicas.

CE2.8 En casos prácticos que impliquen realizar la instalación y configuración de un sistema de CRM para su puesta en funcionamiento, siguiendo manuales y guías de instalación y configuración:

- Realizar la instalación del software del sistema de CRM utilizando asistentes y teniendo en cuenta los distintos módulos a implantar.
- Instalar los parches necesarios para su funcionamiento.
- Configurar y ajustar parámetros del sistema de CRM utilizando y ejecutando scripts y herramientas de configuración proporcionadas por el sistema.
- Instalar y configurar el entorno de servicios de acceso a los clientes.
- Instalar y configurar la infraestructura de soporte remoto.
- Configurar del transporte de objetos entre los distintos entornos.
- Efectuar pruebas para verificar el funcionamiento de la instalación y configuración.
- Interpretar la documentación inherente a la instalación, incluso si está editada en la lengua extranjera de uso más frecuente en el sector, utilizándola de ayuda en la instalación y configuración.
- Documentar los procedimientos realizados según formatos especificados.

Contenidos:

1. Arquitectura y características de un sistema ERP

- Organización de una empresa.
 - Realización del diagrama de la organización de una empresa.
 - Modelo relacional: entidades, relaciones y propiedades.
- 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.
- 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 pertenece la empresa.
- 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.

2. Módulos de un sistema ERP

- 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.
- Descripción, tipología e interconexión entre módulos.
 - Conexión entre los diferentes módulos de un ERP.
 - Trazabilidad y procedimientos a implementar entre diferentes módulos.
- 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 Business Intelligence.

3. Procesos de instalación del sistema ERP

- 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.
- Otros módulos, características e instalación.
 - Conexión del ERP con otros programas.
- 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.
- 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.

4. Entornos de desarrollo

- 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.
- Instalación y configuración del sistema de transportes.
 - Sistemas de intercambio de información en los diferentes módulos del ERP.

5. Arquitectura y características de un sistema CRM

- 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.
- 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.

6. Módulos de un sistema CRM

- 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.
- 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.

7. Procesos de instalación de un sistema CRM

- 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.
- Otros módulos, características e instalación.
 - Conexión del CRM con otros programas.
- 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.
- 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.

8. Entornos de desarrollo

- 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.
- Instalación y configuración del sistema de transportes.
 - Sistemas de intercambio de información en los diferentes módulos del ERP.

- 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.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.