



## **SISTEMES DE GESTIÓ EMPRESARIAL**

### **CONTINGUTS**

#### 1. Identificació de sistemes ERP-CRM:

- Introducció a la gestió empresarial.
- Evolució de la informàtica de gestió empresarial.
- Concepte d'ERP (Sistemes de planificació de recursos empresarials).
- Revisió d'ERPs actuals.
- Característiques. Requisits. Avantatges i inconvenients.
- Concepte de CRM (Sistemes de gestió de relacions amb clients). Revisió de CRMs actuals.
- Característiques. Requisits. Avantatges i inconvenients.
  
- Arquitectura d'un sistema ERP-CRM.
- Organització d'una empresa i de les seves relacions externes.
- Sistemes operatius lliures o propietaris compatibles amb el programari.
- Sistemes gestors de bases de dades compatibles amb el programari.
- Configuració de la plataforma.
- Verificació de la instal·lació i configuració dels sistemes operatius i de gestió de dades.

#### 2. Instal·lació i configuració de sistemes ERP-CRM:

- Tipus de llicència.
- Tipus d'instal·lació. Monoestació. Client / servidor.
- Característiques dels mòduls funcionals.
- Mòdul bàsic. Funcionalitats operacionals.
- Mòduls d'un sistema ERP-CRM: descripció, tipologia i interconnexió entre mòduls.
- Mòduls de comptabilitat, nòmines, facturació, gestió comercial, màrqueting i producció, entre d'altres.
- Processos d'instal·lació del sistema ERP-CRM.
- Paràmetres de configuració del sistema ERP-CRM: descripció, tipologia i ús.
- Actualització del sistema ERP-CRM i aplicació d'actualitzacions.
- Serveis d'accés al sistema ERP-CRM: característiques i paràmetres de configuració, instal·lació.
- Entorns de desenvolupament, proves i explotació.
- Assistència tècnica remota al sistema ERP-CRM: instal·lació i configuració.

#### 3. Organització i consulta de la informació:

- Definició de camps.
- Taules i vistes de la base de dades.
- Consultes d'accés a dades.
- Interfícies d'entrada de dades i de processos. Formularis.
- Informes i llistats de l'aplicació.
- Càlculs de comandes, albarans, factures, assentaments predefinits, traçabilitat, producció, entre d'altres.
- Procediments emmagatzemats de servidor.
- Utilització d'assistents.
- Recerca d'informació.



- Gràfics.
- Eines de monitorització i d'avaluació del rendiment.
- Auditories de control d'accés a les dades. Traces del sistema (logs).
- Incidències: identificació i resolució.
- Processos d'extracció de dades en sistemes d'ERP-CRM i magatzems de dades.
- Exportació de dades.

#### 4. Implantació de sistemes ERP-CRM en una empresa:

- Tipus d'empresa. Necessitats de l'empresa.
- Selecció dels mòduls del sistema ERP-CRM.
- Taules i vistes que cal adaptar.
- Consultes necessàries per obtenir informació.
- Creació de formularis personalitzats.
- Creació d'informes personalitzats.
- Creació de gràfics personalitzats.
- Exportació de dades.

#### 5. Desenvolupament de components:

- Tècniques i estàndards.
- Especificacions funcionals per al desenvolupament de components.
- Tècniques d'optimització de consultes i accés a grans volums d'informació.
- Llenguatge proporcionat pels sistemes ERP-CRM. Característiques i sintaxi del llenguatge. Declaració de dades. Seqüències de. Sentències del llenguatge.
- Entorns de desenvolupament i eines de desenvolupament en sistemes ERP i CRM.
- Inserció, modificació i eliminació de dades en els objectes.
- Operacions de consulta. Eines.
- Formularis i informes en sistemes ERP-CRM.
- Arquitectures d'informes. Elements.
- Eines per a la creació de formularis i informes.
- Generació de programes d'extracció de dades entre sistemes (batch inputs).
- Extraccions d'informacions contingudes en sistemes ERP-CRM, processament de dades.
- Trucades a funcions, llibreries de funcions (API).
- Depuració d'un programa.
- Maneig d'errors.

### **CRITERIS D'AVUACIÓ**

- S'ha reconegut la relació dels programes amb els components del sistema informàtic: memòria, processador, perifèrics, entre uns altres. Iuat la funcionalitat oferta per les eines



utilitzades en programació.

- S'han identificat els diferents tipus de llicència.
- S'han identificat els mòduls que componen l'ERP-CRM.
- S'han realitzat instal·lacions monoestació.
- S'han realitzat instal·lacions client / servidor.
- S'han configurat els mòduls instal·lats.
- S'han realitzat instal·lacions adaptades a les necessitats plantejades en diferents supòsits.
- S'ha comprovat amb l'ERP-CRM.
- S'han documentat les operacions realitzades i les incidències.
- S'han utilitzat eines i llenguatges de consulta i manipulació de dades proporcionades pels sistemes ERP-CRM.
- S'han generat formularis.
- S'han generat informes.
- S'han exportat dades i informes.
- S'han automatitzat les extraccions de dades mitjançant processos.
- S'han documentat les operacions realitzades i les incidències observades.
- S'han identificat les possibilitats d'adaptació de l'ERP-CRM.
- S'han adaptat definicions de camps, taules i vistes de la base de dades de l'ERP-CRM.
- S'han adaptat consultes.
- S'han adaptat interfícies d'entrada de dades i de processos.
- S'han personalitzat informes.
- S'han adaptat procediments emmagatzemats de servidor.
- S'han realitzat proves.
- S'han documentat les operacions realitzades i les incidències observades.
- S'han reconegut les sentències del llenguatge propi del sistema ERP-CRM.
- S'han utilitzat els elements de programació del llenguatge per crear components de manipulació de dades.
- S'han modificat components programari per afegir noves funcionalitats al sistema.
- S'han integrat els nous components programari en el sistema ERP-CRM.
- S'ha verificat el correcte funcionament dels components creats.
- S'han documentat tots els components creats o modificats

## **BIBLIOGRAFIA**

Títol: *Sistemas de Información (Herramientas prácticas para la gestión empresarial)*

Editorial: *Ra-Ma*

ISBN: 978-84-9964-122-5

<http://www.openerspain.com/>

<http://abanq.org/documentacion/>