

# Gestión de proyectos de implementación de CRM

**El programa formativo Implementación de CRM tiene una duración de 145 horas y te permitirá organizar y gestionar proyectos de implementación de CRM con el software Salesforce para trabajar en el sector digital.**

El contenido está dividido en 4 módulos:

## **Módulo 1: Fundamentos genéricos para CRM**

Esté módulo de 50 horas tiene como objetivo identificar los fundamentos sobre la gestión de datos, los servicios en la nube y las metodologías y herramientas de gestión de proyectos.

Concretamente, en este módulo adquirirás los siguientes conocimientos:

- Identificación de los fundamentos de los servicios en la nube
  - Diferencias entre SaaS, PaaS y IaaS.
  - Diferencias entre clouds públicos y privados.
  - Principales proveedores de Cloud.
- Fundamentos de la gestión de datos
  - Acceso, importación y exportación en sistemas empresariales, manteniendo la calidad y cuidado de los mismos
  - Servicios web para la integración entre aplicaciones.
- Fundamentos en la gestión de entornos de las aplicaciones
  - Identificación de entornos de test, desarrollo y producción.
  - Gestionar del ciclo de vida de aplicaciones
  - Herramientas de desarrollo colaborativo, gestión de la documentación y gestión de versiones
- Fundamentos en la aplicación de metodologías y herramientas de gestión de proyectos
  - Aplicación de metodologías formales de gestión de proyectos (PMBOK, Prince2,) y metodologías ágiles (Scrum).
  - Aplicación de herramientas para la gestión de proyectos de desarrollo (Trello, Asana, ...)

Impulsado por:

- Interpretación de los fundamentos de gestión del servicio.
  - Procesos relacionados con la gestión de servicios, como la gestión de riesgos, gestión del nivel de servicio y control de cambios.

## **Módulo 2: Fundamentos específicos de CRM**

Esté módulo de 50 horas tiene como objetivo identificar los fundamentos específicos de CRM para configurarlos de forma eficaz a los resultados esperados, permitiendo implementar la centralidad del cliente dentro de la empresa.

Concretamente, en este módulo adquirirás los siguientes conocimientos:

- Distinción de los fundamentos de marketing para CRM
  - Marketing transaccional versus marketing relacional. ¿Qué papel juega un CRM según la estrategia de marketing de la empresa?
  - Conceptos de marketing en un CRM: Fidelización, up-selling y cross-selling, embudo de ventas (salas funnel), customer centric, y customer experience.
- Identificación de los fundamentos de CRM
  - Evolución histórica del CRM. CRM analítico vs. CRM operativo vs CRM estratégico.
  - Funcionalidades básicas de un CRM operativo. Retos de integración del CRM dentro de la empresa (funcionalidades del CRM vs cultura empresarial).
  - Relación del CRM con otros softwares empresariales, en especial el ERP
- Fundamentos en la gestión de un CRM
  - Identificación de los stakeholders (compradores, comerciales...) y sus interrelaciones.
  - Desarrollo de los procesos de conversión de iniciativas a clientes.
  - Traducción del proceso de negocio en CRM.
- Fundamentos de la implementación de un CRM
  - Definición de roles y responsabilidades.
  - CRM en empresas medianas-grandes: Dificultades de desarrollo.
  - Gestión del cambio.
  - Metodologías de desarrollo de aplicaciones.
  - CRM en PYMES: Alimentar el CRM de iniciativas (formularios, email marketing, organizar eventos, ...)

Impulsado por:

- Aplicación de la integración de un CRM
  - Análisis de los flujos de información de la empresa con el fin de identificar la información relevante, limpiarla, incorporarla dentro del CRM y luego facilitar información hacia datawarehouse y datalake.
- Fundamentos de la utilización de datos de negocio de un CRM
  - Definición de métricas e indicadores.
  - Encuestas a clientes.
  - Generación de informes y cuadros de mando (dashboards). Os de analíticas predictivas. CRM y IA
- Interpretación del mercado de CRMs
  - Principales competidores.
  - Criterios para valorar funcionalidades de un CRM.

### **Módulo 3: Trailhead**

Esté módulo de 33 horas tiene como objetivo manejar una herramienta de CRM en su uso habitual, tanto desde el punto de vista de administrador como de desarrollador.

Concretamente, en este módulo adquirirás los siguientes conocimientos:

- Caracterización de la plataforma Salesforce como administrador.
  - Introducción de la plataforma, navegar por casos de uso y crear funcionalidades personalizadas.
  - Personalización de la interfaz de usuario de Lightning Experience a alto nivel.
  - Personalización de la experiencia móvil con la aplicación Salesforce.
  - Creación de guías integradas en la aplicación para ayudar a los usuarios a sacar el máximo valor a la aplicación Salesforce.
  - Visualización de las métricas clave de empresa en tiempo real mediante Lightning Experience para obtener informes y tableros de control.
- Desarrollo de aplicaciones en la plataforma Salesforce como desarrolladores.
  - Aplicación de las herramientas y tecnologías que potencian el desarrollo en la plataforma Salesforce.
  - Control del acceso a datos mediante herramientas de seguridad configurables.

Impulsado por:

- Personalización de las aplicaciones a alto nivel mediante configuraciones de fórmulas y validaciones.
- Automatización de procesos para cada aplicación, experiencia y portal con herramientas declarativas como Lightning Flow
- Personalización de la experiencia móvil con la aplicación Salesforce.
- Utilización de Apex para añadir lógica empresarial y manipular los datos a Salesforce.
- Escritura de disparadores de Apex para realizar acciones de base de datos personalizadas.
- Escritura de código robusto ejecutando test unitarios de Apex.
- Utilización de Visualforce para crear interfaces de usuario personalizadas para aplicaciones móviles y web.
- Aplicación del entorno de desarrollo integrado (IDE) basado en web de Salesforce.
- Configuración e integrar el IDE recomendado para el desarrollo de Salesforce con código Visual Studio.
- Dominio la búsqueda, navegar por casos de uso y optimizar los resultados de la búsqueda.
- Proporción del modelo de la estructura de datos con objetos, campos y relaciones.
- Obtención de información sobre cómo importar y exportar datos a Salesforce.

#### **Módulo 4: Diseño de una solución de CRM**

Esté módulo de 12 horas tiene como objetivo diseñar una solución personalizada de CRM aplicable al entorno empresarial a partir de un caso planteado.

Concretamente, en este módulo adquirirás los siguientes conocimientos:

- Diseño de una solución personalizada de CRM para resolver forma un caso planteado por el profesor o por una empresa.
  - Identificación de las necesidades del cliente
  - Desarrollo de una solución adaptada a las necesidades de negocio
  - Implementación de la solución incorporando los datos de la empresa
  - Evaluación del funcionamiento de la solución
  - Aplicación de cambios o correcciones para un funcionamiento óptimo
- Comunicación de los resultados de la solución desarrollada al cliente
  - Distinción de los diferentes componentes de la solución
  - Dominio del funcionamiento de la aplicación
  - Interpretación de los resultados que proporciona la solución

Impulsado por: