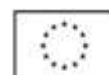


## **PROGRAMA FORMATIU**

# **Gestió de projectes d'implementació de CRM**

Febrer 2021

G146NCEF-001-00



## IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

<b>Denominació de l'especialitat:</b>	GESTIÓ DE PROJECTES D'IMPLEMENTACIÓ DE CRM
<b>Família Professional:</b>	INFORMÀTICA I COMUNICACIONS
<b>Àrea Professional:</b>	DESENVOLUPAMENT
<b>Codi:</b>	IFCD64
<b>Nivell de qualificació professional:</b>	4

**Objectiu general**

Organitzar i gestionar projectes d'implementació de CRM amb el programari Salesforce per treballar en el sector digital.

**Relació de mòduls de formació**

<b>Mòdul 1</b>	Fonaments genèrics per CRM	50 hores
<b>Mòdul 2</b>	Fonaments específics per CRM	50 hores
<b>Mòdul 3</b>	Trailhead	33 hores
<b>Mòdul 4</b>	Disseny d'una solució de CRM	12 hores

**Modalitats d'impartició**

Presencial  
Teleformació

**Durada de la formació**

**Durada total en qualsevol modalitat d'impartició** 145 hores  
**Teleformació** Durada total de las tutories presencials: 0 hores

**Requisits d'accés de l'alumnat**

<b>Acreditacions/ titulacions</b>	<p>Complir com a mínim alguns dels següents requisits:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Títol de Grau o equivalent</li> <li>- Títol de Postgrau (Màster) o equivalent</li> <li>- Títol de Tècnic Superior (FP Grau Superior) o equivalent de la família professional Informàtica i Comunicacions</li> <li>- Certificat de professionalitat de nivell 3 de la família professional Informàtica i Comunicacions</li> </ul>
<b>Experiència professional</b>	No es requereix.
<b>Altres</b>	<p>Han de tenir coneixements de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coneixements bàsics sobre ERP</li> <li>- Llenguatges de Definició d'estructures de dades</li> <li>- Programació bàsica.</li> <li>- BBDD relacionals.</li> <li>- Xarxes IP</li> </ul>

**DESENVOLUPAMENT MODULAR****MÒDUL DE FORMACIÓ 1: FONAMENTS GENÈRICS PER CRM****OBJECTIU**

Identificar els fonaments sobre la gestió de dades, els serveis en el núvol i les metodologies i eines de gestió de projectes.

**DURADA EN QUAALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:** 50 hores

**Teleformació:** Durada de les tutories presencials: 0 hores

**RESULTATS D'APRENTATGE****Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques**

- Identificació dels fonaments dels serveis en el núvol
  - Diferències entre SaaS, PaaS i IaaS.
  - Diferències entre clouds públics i privats.
  - Principals proveïdors de Cloud.
- Fonaments de la gestió de dades
  - Accés, importació i exportació en sistemes empresarials, mantenint la qualitat i cura dels mateixos.
  - Serveis web per a la integració entre aplicacions.
- Fonaments en la gestió d'entorns de les aplicacions
  - Identificació d'entorns de test, desenvolupament i producció.
  - Gestionar de el cicle de vida d'aplicacions
  - Eines de desenvolupament col·laboratiu, gestió de la documentació i gestió de versions
- Fonaments en l'aplicació de metodologies i eines de gestió de projectes
  - Aplicació de metodologies formals de gestió de projectes (PMBOK, Prince2,) i metodologies àgils (Scrum).
  - Aplicació d'eines per a la gestió de projectes de desenvolupament (Trello, Asana...)
- Interpretació dels fonaments de gestió del servei.
  - Processos relacionats amb la gestió de serveis, com la gestió de riscos, gestió de el nivell de servei i control de canvis.

**Habilitats de gestió, personals i socials**

- Capacitat per analitzar les especificacions per a interfícies d'usuari, aplicacions personalitzades i interaccions amb instàncies internes dels CRM en general.
- Demostració d'una actitud crítica i autocrítica en la gestió de dades personals, el seu accés i importació i exportació en sistema empresarials.
- Interès per la identificació de necessitats col·laterals a el desenvolupament d'un projecte de CRM

- Conscienciació de la importància d'un compromís ètic, de privacitat i seguretat de les dades de negoci.
- Demostració d'una actitud de col·laboració en el desenvolupament de propostes eficaces i de valor per al negoci.

## MÒDUL DE FORMACIÓ 2: FONAMENTS ESPECÍFICS PER CRM

### OBJECTIU

Identificar els fonaments específics de CRM per configurar de forma eficaç als resultats esperats, permetent implementar la centralitat del client dins de l'empresa.

**DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:** 50 hores

**Teleformació:** Durada de les tutories presencials: 0 hores

### RESULTATS D'APRENTATGE

#### Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Distinció dels fonaments de màrqueting per CRM
  - Màrqueting transaccional versus màrqueting relacional. Quin paper juga un CRM segons l'estratègia de màrqueting de l'empresa?
  - Conceptes de màrqueting en un CRM: Fidelització, up-selling i cross-selling, embut de vendes (sales funnel), customer centric, i customer experience.
- Identificació dels fonaments de CRM
  - Evolució històrica de l'CRM. CRM analític vs. CRM operatiu vs CRM estratègic.
  - Funcionalitats bàsiques d'un CRM operatiu. Reptes d'integració de l'CRM dins de l'empresa (funcionalitats de l'CRM vs cultura empresarial).
  - Relació del CRM amb altres softwares empresarials, especialment l'ERP
- Fonaments en la gestió d'un CRM
  - Identificació dels stakeholders (compradors, comercials ...) i les seves interrelacions.
  - Desenvolupament dels processos de conversió d'iniciatives a clients.
  - Traducció de el procés de negoci en CRM.
- Fonaments de la implementació d'un CRM
  - Definició de rols i responsabilitats.
  - CRM en empreses mitjanes-grans: Dificultats de desenvolupament.
  - Gestió del canvi.
  - Metodologies de desenvolupament d'aplicacions.
  - CRM en PIMES: Alimentar el CRM d'iniciatives (formularis, email màrqueting, organitzar esdeveniments...)
- Aplicació de la integració d'un CRM
  - Anàlisi dels fluxos d'informació de l'empresa per tal d'identificar la informació rellevant, netejar-la, incorporar-la dins del CRM i després facilitar informació cap datawarehouse i datalake.
- Fonaments de la utilització de dades de negoci d'un CRM
  - Definició de mètriques i indicadors.
  - Enquestes a clients.

- Generació d'informes i quadres de comandament (dashboards). Us d'analítiques predictives. CRM i IA
- Interpretació del mercat de CRMs
  - Principals competidors.
  - Criteris per valorar funcionalitats d'un CRM.

### Habilitats de gestió, personals i socials

- Capacitat d'anàlisi de la jornada del comprador / client (Customer journey), i identificació dels factors clau a resoldre.
- Desenvolupament d'una actitud positiva i de millora contínua per tal de suggerir la implementació d'un nou CRM i potenciar l'ús de diferents seus arreu.
- Capacitat per analitzar els requeriments i necessitats del negoci i les expectatives sobre el CRM.
- Disposició per donar suport a l'administració de sistema de l'entorn de Salesforce intern i d'atenció a client, especialment relacionat amb aplicacions personalitzades, permisos d'usuari, configuració de seguretat, objectes personalitzats i flux de treball.

## MÒDUL DE FORMACIÓ 3: TRAILHEAD

### OBJECTIU

Gestionar una eina de CRM en el seu ús habitual, tant des del punt de vista d'administrador com de desenvolupador.

**DURADA EN QUALESVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:** 33 hores

**Teleformació:** Durada de les tutories presencials: 0 hores

### RESULTATS D'APRENTATGE

#### Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Caracterització de la plataforma Salesforce com a administrador.
  - Introducció de la plataforma, navegar per casos d'ús i crear funcionalitats personalitzades.
  - Personalització de la interfície d'usuari de Lightning Experience a alt nivell.
  - Personalització de l'experiència mòbil amb l'aplicació Salesforce.
  - Creació de guies integrades en l'aplicació per ajudar els usuaris a treure el màxim valor a l'aplicació Salesforce.
  - Visualització de les mètriques clau d'empresa en temps real mitjançant Lightning Experience per obtenir informes i taulers de control.
- Desenvolupament d'aplicacions a la plataforma Salesforce com a desenvolupadors.
  - Aplicació de les eines i tecnologies que potencien el desenvolupament en la plataforma Salesforce.
  - Control de l'accés a dades mitjançant eines de seguretat configurables.
  - Personalització de les aplicacions a alt nivell mitjançant configuracions de fórmules i validacions.
  - Automatització de processos per a cada aplicació, experiència i portal amb eines declaratives com Lightning Flow

- Personalització de l'experiència mòbil amb l'aplicació Salesforce.
- Utilització de Apex per afegir lògica empresarial i manipular les dades a Salesforce.
- Escriptura de disparadors de Apex per a realitzar accions de base de dades personalitzades.
- Escriptura de codi robust executant test unitaris de Apex.
- Utilització de Visualforce per crear interfícies d'usuari personalitzades per a aplicacions mòbils i web.
- Aplicació de l'entorn de desenvolupament integrat (IDE) basat en web de Salesforce.
- Configuració i integrar l'IDE recomanat per al desenvolupament de Salesforce amb codi Visual Studio.
- Domini la recerca, navegar per casos d'ús i optimitzar els resultats de la cerca.
- Proporció del model de l'estructura de dades amb objectes, camps i relacions.
- Obtenció d'informació sobre com importar i exportar dades a Salesforce.

### Habilitats de gestió, personals i socials

- Desenvolupament d'habilitats i administració bàsiques per crear ràpidament aplicacions a la plataforma Salesforce.
- Demostració d'actituds responsables en el desenvolupament de solucions personalitzades dins de Salesforce per donar suport funcions empresarials i complir amb els objectius de el projecte, els requisits de client i els objectius de l'empresa.
- Interès per la implicació en la instal·lació, configuració, adaptació i integració d'una solució de CRM Salesforce a les necessitats i aplicacions d'una empresa.

## MÒDUL DE FORMACIÓ 4: DISSENY D'UNA SOLUCIÓ DE CRM

### OBJECTIU

Dissenyar una solució personalitzada de CRM aplicable a l'entorn empresarial a partir d'un cas plantejat.

**DURADA EN QUALSEVOL MODALITAT D'IMPARTICIÓ:** 12 hores

**Teleformació:** Durada de les tutories presencials: 0 hores

### RESULTATS D'APRENTATGE

#### Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Disseny d'una solució personalitzada de CRM per resoldre forma un cas plantejat pel professor o per una empresa.
  - Identificació de les necessitats del client
  - Desenvolupament d'una solució adaptada a les necessitats de negoci
  - Implementació de la solució incorporant les dades de l'empresa
  - Avaluació del funcionament de la solució
  - Aplicació de canvis o correccions per a un funcionament òptim
- Comunicació dels resultats de la solució desenvolupada al client
  - Distinció dels diferents components de la solució
  - Domini del funcionament de l'aplicació

- Interpretació dels resultats que proporciona la solució

### Habilitats de gestió, personals i socials

- Disposició per col·laborar en l'anàlisi de l'estratègia de màrqueting de l'empresa, i l'estratègia per a la centricitat del client, mitjançant els components clau que constitueix un CRM.
- Demostració d'una actitud responsable en la gestió de la documentació produïda en els projectes de personalització de CRM.
- Desenvolupament d'una actitud positiva i de cooperació per tal d'establir bones relacions interpersonals amb els stakeholders.
- Ús d'habilitats de comunicació i coordinació amb els gerents de projecte, clients i altres desenvolupadors per dissenyar estratègies de projecte cohesionades i assegurar una col·laboració efectiva en totes les fases de desenvolupament, prova i desplegament.
- Conscienciació de la importància de la col·laboració amb diversos departaments interns per mantenir un entorn de treball flexible i proactiu que faciliti una resposta ràpida als requisits canviants dels projectes.
- Efectivitat en l'adaptació a entorns de treball ja definits i capacitat de proposta de millores en termes d'eficàcia.

### AVALUACIÓ DE L'APRENTATGE EN L'ACCIÓ FORMATIVA

- L'avaluació tindrà un caràcter teòric-pràctic i es realitzarà de forma sistemàtica i continua, durant el desenvolupament de cada mòdul i al final del curs.
- Pot incloure's una avaluació inicial i de caràcter diagnòstic per detectar el nivell de partida de l'alumnat.
- L'avaluació es portarà a terme mitjançant els mètodes i instruments més adequats per comprovar els diversos resultats d'aprenentatge, i que garanteixin la fiabilitat i validesa de la mateixa.
- Cada instrument d'avaluació s'acompanyarà del seu corresponent sistema de correcció i puntuació en el que s'expliciti, de forma clara i inequívoca, els criteris de mesura per avaluar els resultats assolits pels alumnes.
- La puntuació final assolida s'expressarà en termes d'Apte/No apte.