



PROGRAMA FORMATIVO

Gestión de proyectos de implementación de CRM

Febrero 2021

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	GESTIÓN DE PROYECTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CRM
Familia Profesional:	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
Área Profesional:	DESARROLLO
Código:	IFCD64
Nivel de cualificación profesional:	4

Objetivo general

Organizar y gestionar proyectos de implementación de CRM con el software Salesforce para trabajar en el sector digital.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Fundamentos genéricos para CRM	50 horas
Módulo 2	Fundamentos específicos de CRM	50 horas
Módulo 3	Trailhead	33 horas
Módulo 4	Diseño de una solución de CRM	12 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición 145 horas

Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/ titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">- Título de Grado o equivalente- Título de Postgrado (Máster) o equivalente- Título de Técnico Superior (FP Grado Superior) o equivalente de la familia profesional Informática y Comunicaciones- Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la familia profesional Informática y Comunicaciones
Experiencia profesional	No se requiere.
Otros	Deben poseer conocimientos de: <ul style="list-style-type: none">- Conocimientos básicos sobre ERP- Lenguajes de Definición de estructuras de datos- Programación básica.

	<ul style="list-style-type: none"> - BBDD relacionales. - Redes IP hace referencia al conjunto de protocolos fundamentales que identifica, de manera jerárquica, una interfaz en red. - Conceptos básicos de marketing - Ofimática tradicional y ofimática en red
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los/as participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes. - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.
Experiencia profesional mínima requerida	No se requiere.
Competencia docente	Experiencia docente o investigadora en el ámbito de la disciplina acreditable de al menos 60 horas en modalidad presencial.
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45 m ²	2,4 m ² / participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos. - Licencia Trailhead de Salesforce para el uso de cada alumno

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de alumnos. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 alumnos y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de alumnos, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ alumno) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los/as alumnos/as.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Además, en el caso de **teleformación** se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de alumnos en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.

- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:
- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Aula virtual

Tecnología y equipos	Plataforma de aprendizaje que permita la conexión síncrona de docentes y alumnos, con sistema incorporado de audio, video y posibilidad de compartir archivos, la propia pantalla u otras aplicaciones tanto por el docente como por los/as alumnos/as, con registro de los tiempos de conectividad.
-----------------------------	--

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 2712 Analistas y diseñadores de software
- 2713 Analistas, programadores y diseñadores Web y multimedia
- 2719 Analistas y diseñadores de software y multimedia no clasificados bajo otros epígrafes

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: FUNDAMENTOS GENÉRICOS PARA CRM

OBJETIVO

Identificar los fundamentos sobre la gestión de datos, los servicios en la nube y las metodologías y herramientas de gestión de proyectos.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 50 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- 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, ...)
- 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.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Capacidad para analizar las especificaciones para interfaces de usuario, aplicaciones personalizadas e interacciones con instancias internas de los CRM en general.
- Demostración de una actitud crítica y autocrítica en la gestión de datos personales, su acceso e importación y exportación en sistema empresariales.
- Interés por la identificación de necesidades colaterales al desarrollo de un proyecto de CRM
- Concienciación de la importancia de un compromiso ético, de privacidad y seguridad de los datos de negocio.
- Demostración de una actitud de colaboración en el desarrollo de propuestas eficaces y de valor para el negocio.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: FUNDAMENTOS ESPECÍFICOS DE CRM

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

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 50 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- 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, ...)
- 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.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Capacidad de análisis de la jornada del comprador / cliente (Customer journey), e identificación de los factores clave a resolver.
- Desarrollo de una actitud positiva y de mejora continua con el fin de sugerir la implementación de un nuevo CRM y potenciar el uso de diferentes sus partes.
- Capacidad para analizar los requerimientos y necesidades del negocio y las expectativas sobre el CRM.
- Disposición para prestar apoyo en la administración de sistema del entorno de Salesforce interno y de atención al cliente, especialmente relacionado con aplicaciones personalizadas, permisos de usuario, configuración de seguridad, objetos personalizados y flujo de trabajo.

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: TRAILHEAD

OBJETIVO

Manejar una herramienta de CRM en su uso habitual, tanto desde el punto de vista de administrador como de desarrollador.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 33 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- 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.
 - 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.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de habilidades y administración básicas para crear rápidamente aplicaciones en la plataforma Salesforce
- Demostración de actitudes responsables en el desarrollo de soluciones personalizadas dentro de Salesforce para apoyar funciones empresariales y cumplir con los objetivos del proyecto, los requisitos de cliente y los objetivos de la empresa.
- Interés por la implicación en la instalación, configuración, adaptación e integración de una solución de CRM Salesforce a las necesidades y aplicaciones de una empresa.

MÓDULO DE FORMACIÓN 4: DISEÑO DE UNA SOLUCIÓN DE CRM

OBJETIVO

Diseñar una solución personalizada de CRM aplicable al entorno empresarial a partir de un caso planteado.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 12 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- 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

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Disposición para colaborar en el análisis de la estrategia de marketing de la empresa, y la estrategia para la centricidad del cliente, mediante los componentes clave que constituye un CRM
- Demostración de una actitud responsable en la gestión de la documentación producida en los proyectos de personalización de CRM
- Desarrollo de una actitud positiva y de cooperación con el fin de establecer buenas relaciones interpersonales con los stakeholders.
- Uso de habilidades de comunicación y coordinación con los gerentes de proyecto, clientes y otros desarrolladores para diseñar estrategias de proyecto cohesionadas y asegurar una colaboración efectiva en todas las fases de desarrollo, prueba y despliegue.
- Concienciación de la importancia de la colaboración con varios departamentos internos para mantener un entorno de trabajo flexible y proactivo que facilite una respuesta rápida a los requisitos cambiantes de los proyectos.
- Efectividad en la adaptación a entornos de trabajo ya definidos y capacidad de propuesta de mejoras en términos de eficacia.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los/as alumnos/as
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.