

Estándar de competencias profesionales

Implantar sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM)

Familia Profesional **Informática y Comunicaciones**
Nivel **3**
Código **ECP1213_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 1023/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Analizar los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), especificando su arquitectura "software" y "hardware" y sus entornos de desarrollo necesarios para su funcionamiento.
- IC1.1** Los sistemas se describen, identificando el tipo de licencia de distribución, sus funcionalidades, propiedades y características.
- IC1.2** Los requisitos "hardware" de los sistemas se especifican, identificando las necesidades del servidor, del puesto de trabajo, de los dispositivos de red, de los periféricos de impresión, entre otros.
- IC1.3** Los requisitos "software" de los sistemas se especifican, identificando el sistema operativo, el sistema gestor de base de datos, el "software" adicional de terceros y los "scripts" de instalación y configuración.
- IC1.4** El entorno de desarrollo de los sistemas se describe, identificando el lenguaje de programación, el "software" de edición, los componentes y librerías "software", entre otros.
- IC1.5** El soporte técnico de los sistemas se identifica, describiendo los aspectos tecnológicos ("hardware", "software", tipo de acceso, entre otros) necesarios y el plan de actualizaciones, mejoras, correcciones y mantenimiento.

IC1.6 El plan de formación del fabricante del ERP y CRM se identifica, describiendo el tipo de formación (horas presenciales, en línea, virtuales, entre otras), tiempo de vigencia, entre otros.

EC2 Instalar el sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), configurando el "hardware", el "software" base y de terceros requerido por el sistema, el acceso al servidor, entre otros, para su puesta en funcionamiento.

IC2.1 El equipo servidor del ERP, el puesto de trabajo cliente y el resto de "hardware" (impresora, "switch", entre otros) se configura, especificando los componentes habilitados/deshabilitados, los puertos de comunicación, entre otros.

IC2.2 El sistema operativo, sistema gestor de base de datos y "software" adicional de terceros requerido por el ERP se configura en el servidor, especificando los parámetros de funcionamiento (tamaño de partición de disco, tamaño de memoria "swap", entre otros), de rendimiento (número máximo de consultas por hora, número máximo de conexiones abiertas, entre otros).

IC2.3 El "software" base del ERP junto con los módulos de funcionalidades adicionales se instala en el servidor, siguiendo las instrucciones de las guías de instalación, configurando parámetros de funcionamiento (carpeta de trabajo, unidades de conversión, moneda local, entre otros), de mantenimiento (volcado de ficheros "log", optimización de tablas, entre otros) y utilizando, si existen, "scripts" de instalación y configuración.

IC2.4 Los servicios de acceso al servidor del ERP se establecen, configurando los parámetros de red (dirección, URL, protocolo de acceso, entre otros) y de seguridad (usuario, "password", entre otros).

IC2.5 El entorno de desarrollo del ERP se implanta, identificando el lenguaje de programación, instalando y configurando el "software" de edición, los componentes y librerías "software" necesarios.

IC2.6 El soporte técnico presencial y remoto del ERP se implanta, configurando el "hardware" (línea de comunicaciones, "router", entre otros) y el "software" (tipo de acceso, permisos, entre otros) necesarios para su funcionamiento.

IC2.7 La instalación y configuración del ERP se prueba, verificando su funcionamiento, comprobando la no existencia de errores, analizando ficheros de "log", entre otros.

IC2.8 El proceso de instalación, se documenta, registrando información tal como, pasos ejecutados, pruebas realizadas, incidencias ocurridas, entre otros.

EC3 Instalar el sistema de Planificación de Recursos Empresariales (CRM), configurando el "hardware", el "software" base y de terceros requerido por el sistema, el acceso al servidor, entre otros, para su puesta en funcionamiento.

IC3.1 El equipo servidor del CRM, el puesto de trabajo cliente y el resto de "hardware" (impresora, "switch", entre otros) se configura, especificando los componentes habilitados/deshabilitados, los puertos de comunicación, entre otros.

IC3.2 El sistema operativo, sistema gestor de base de datos y "software" adicional de terceros requerido por el CRM se configura en el servidor, especificando los parámetros de funcionamiento (tamaño de partición de disco, tamaño de memoria "swap", entre otros), de rendimiento (número máximo de consultas por hora, número máximo de conexiones abiertas, entre otros).

IC3.3 El "software" base del CRM junto con los módulos de funcionalidades adicionales se instala en el servidor, siguiendo las instrucciones de las guías de instalación, configurando parámetros de funcionamiento (carpeta de trabajo, unidades de conversión, moneda local, entre otros), de mantenimiento (volcado de ficheros "log", optimización de tablas, entre otros) y utilizando, si existen, "scripts" de instalación y configuración.

IC3.4 Los servicios de acceso al servidor del CRM se establecen, configurando los parámetros de red (dirección, URL, protocolo de acceso, entre otros) y de seguridad (usuario, "password", entre otros).

IC3.5 El entorno de desarrollo del CRM se implanta, identificando el lenguaje de programación, instalando y configurando el "software" de edición, los componentes y librerías "software" necesarios.

IC3.6 El soporte técnico presencial y remoto del CRM se implanta, configurando el "hardware" (línea de comunicaciones, "router", entre otros) y el "software" (tipo de acceso, permisos, entre otros) necesarios para su funcionamiento.

IC3.7 La instalación y configuración del CRM se prueba, verificando su funcionamiento, comprobando la no existencia de errores, analizando ficheros de "log", entre otros.

IC3.8 El proceso de instalación se documenta, registrando información tal como, pasos ejecutados, pruebas realizadas, incidencias ocurridas, entre otros.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos. Equipamiento "hardware" necesario para la instalación de un sistema de planificación de recursos empresariales, de CRM y de sistema gestor de base de datos. Infraestructura de comunicaciones. "Software" del sistema operativo y sus herramientas de instalación y configuración. "Software" de sistema gestor de bases de datos y sus herramientas de instalación y configuración. "Software" de instalación de cada uno de los sistemas, libre o propietario: ERP, CRM, y otros módulos adicionales. Herramientas "software" de asistencia remota.

Información utilizada o generada

Guías y manuales de instalación del sistema operativo y del sistema gestor de base de datos. Guías y manuales de instalación de los distintos sistemas de ERP, CRM, de módulos adicionales y de componentes y librerías. Guías y manuales de instalación del entorno de desarrollo. Plan de implantación y directrices de documentación de la organización. Documentación elaborada sobre instalación, configuración y prueba de los sistemas implantados y la carga inicial y migración de datos realizada. Inventario de incidencias. Informes de instalación y pruebas. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental.