

PROGRAMA FORMATIU

Gestió de projectes d'implementació de CRM

Febrer 2021

G146NCEF-001-00

IDENTIFICACIÓ DE L'ESPECIALITAT I PARÀMETRES DEL CONTEXT FORMATIU

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

Mòdul 1	Fonaments genèrics per CRM	50 hores
Mòdul 2	Fonaments específics per CRM	50 hores
Mòdul 3	Trailhead	33 hores
Mòdul 4	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

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

	identifica, de manera jeràrquica, una interfície en xarxa. <ul style="list-style-type: none"> - Conceptes bàsics de màrqueting - Ofimàtica tradicional i ofimàtica en xarxa
Modalitat de teleformació	A més de l'indicat amb anterioritat, els alumnes han de tenir les destreses suficients per ser usuari de la plataforma virtual en la que es recolza l'acció formativa.

Prescripcions de formadors i tutors

Acreditació requerida	Complir com a mínim algun dels següents requisits: <ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat, enginyer, arquitecte o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. - Diplommat, enginyer tècnic, arquitecte tècnic o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents.
Experiència professional mínima requerida	No es requereix
Competència docent	Experiència docent o investigadora en l'àmbit de la disciplina acreditable d'almenys 60 hores en modalitat presencial.
Modalitat de teleformació	A més de complir amb les prescripcions establertes anteriorment, els tutors-formadors han d'acreditar una formació, de com a mínim 30 hores, o experiència, de com a mínim 60 hores, en aquesta modalitat i en la utilització de les tecnologies de la informació i comunicació.

Requisits mínims d'espai, instal·lacions i equipaments

Espais formatius	Superfície m ² per 15 alumnes	Increment Superfície/alumne (Màxim 30 alumnes)
Aula de gestió	45 m ²	2,4 m ² / alumne

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	<ul style="list-style-type: none"> - Taula i cadires pel formador - Taula i cadires per l'alumnat - Material d'aula - Pissarra - Ordinador personal instal·lat en xarxa amb possibilitat d'impressió de documents, canó amb projecció i Internet per al formador - Ordinadors personals instal·lats en xarxa i Internet amb possibilitat d'impressió per als alumnes. - Llicència Trailhead de Salesforce per a l'ús de cada alumna

La superfície dels espais i instal·lacions estaran en funció de la seva tipologia i del número d'alumnes. Tindran com a mínim els metres quadrats que s'indiquen per 15 alumnes i l'equipament suficient pels mateixos.

En el cas, de que augment el nombre d'alumnes, fins un màxim de 30, la superfície de les aules s'incrementarà proporcionalment (Segons s'indica a la taula en el relatiu a m²/alumne) i l'equipament estarà en consonància amb dit augment.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats hagin de diferenciar-se necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i equipaments hauran de complir amb la normativa industrial i higiènic-sanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat i seguretat dels alumnes.

En el cas que la formació es dirigeixi a persones amb discapacitat, es realitzaran les adaptacions i ajustaments raonables per assegurar la seva participació en condicions d'igualtat.

A més, en el cas de **teleformació** s'ha de disposar del següent equipament.

Plataforma de teleformació:

La plataforma de teleformació que s'utilitzi per impartir accions formatives, haurà d'allotjar el material virtual d'aprenentatge corresponent, posseir capacitat suficient per desenvolupar el procés d'aprenentatge i gestionar i garantir la formació de l'alumnat, permetent la interactivitat i el treball cooperatiu, i reunir els següents requisits tècnics d'infraestructura, software i serveis:

- **Infraestructura**

- Tenir un rendiment, entès com número d'alumnes que suporti la plataforma, velocitat de resposta del servidor als usuaris, i temps de carrega de les pàgines web o de descarrega d'arxius, que permeti:
 - a) Suportar un número d'alumnes equivalent al número total d'alumnes en les accions formatives de formació professional per l'ocupació que estigui impartint el centre o entitat de formació, garantint un allotjament mínim igual al total de l'alumnat de dites accions, considerant que el número màxim d'alumnes per tutor és de 80 i un número d'usuaris concurrents del 40% d'aquests alumnat.
 - b) Disposar de la capacitat de transferència necessària perquè no es produeixin efectes retardar en la comunicació audiovisual en temps real, havent de tenir el servidor en el que s'allotja la plataforma un ample de banda mínim de 300 Mbs, suficient en baixada i pujada.
- Estar en funcionament 24 hores al dia, els 7 dies de la setmana.

- **Software:**

- Compatibilitat amb el estàndard SCORM i paquets de continguts IMS.
- Nivells d'accessibilitat i interactivitat amb els continguts disponibles mitjançant tecnologies web, que com a mínim compleixin les prioritats 1 i 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriors actualitzacions, segons l'estipulat al capítol III del Reial Decret 1494/2007, de 12 de novembre.
- El servidor de la plataforma de teleformació ha de complir amb els requisits establerts a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, pel que el responsable de dita plataforma ha d'identificar la localització física del servidor i el compliment de l'establert sobre transferències internacionals de dades als articles 40 a 43 de la citada Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, així com, en el que resulti d'aplicació, en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte del tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilitat tecnològica i possibilitats d'integració amb qualsevol sistema operatiu, base de dades, navegador d'Internet dels més usuaris o servidor web, havent de ser possible utilitzar les funcions de la plataforma com complements (plug-in) i visualitzadors compatibles. Si es requereix la instal·lacions d'algun suport per funcionalitats avançades, la plataforma ha de facilitar l'accés al mateix sense cost.

- Disponibilitat del servei web de seguiment (operatiu i en funcionament) de les accions formatives impartides, conforme al model de dades i protocol de transmissió establerts en l'annex V de l'Ordre TMS/369/2019, de 28 de març.

- **Serveis i suport**

- Sustentar el material virtual d'aprenentatge de l'especialitat formativa que a través d'ella s'imparteixi.
- Disponibilitat d'un servei d'atenció a usuaris que doni suport tècnic i mantingui la infraestructura tecnològica i que, de forma estructurada i centralitzada, atengui i resolgui les consultes i incidències tècniques de l'alumnat. Les formes d'establir contacte amb aquest servei, que seran mitjançant telèfon i missatgeria electrònica, han d'estar disponibles per l'alumnat des de l'inici fins al finalitzar l'acció formativa, mantenint un horari de funcionament de matí tardà i un temps de demora en la resposta no superior a 48 hores laborables.
- Personalització amb la imatge institucional de l'administració laboral corresponent, amb les pautes d'imatge corporativa que s'estableixin.

Amb l'objecte de gestionar, administrar, organitzar, dissenyar, impartir i avaluar accions formatives a través d'Internet, la plataforma de teleformació integrarà les eines i recursos necessaris a tal fi, disposant, específicament d'eines de:

- Comunicació, que permetin que cada alumne pugui interaccionar a través del navegador amb el tutor-formador, el sistema i la resta d'alumnes. Aquesta comunicació electrònica ha de portar-se a terme mitjançant eines de comunicació síncrones (aula virtual, xat, pissarra electrònica) i asíncrones (correu electrònic, fòrum, calendari, tauló d'anuncis, avisos). Serà obligatori que cada acció formativa en modalitat de teleformació disposi, com a mínim d'un servei de missatgeria, un fòrum i xat.
- Col·laboració, que permeti tant el treball cooperatiu entre els membres d'un grup, com la gestió de grups. Mitjançant les eines ha de ser possible realitzar operacions d'alta, modificació o esborrament de grups d'alumnes, així com la creació d' "escenaris virtuals" pel treball cooperatiu dels membres d'un grup (directoris o "carpetes" per l'intercanvi d'arxius, eines per la publicació dels continguts, i fòrums o xats privats pels membres de cada grup).
- Administració, que permeti la gestió d'usuaris (altes, modificacions, esborrat, gestió de la llista de classe, definició, assignació i gestió de permisos, perfils i rols, autenticació i assignació de nivells de seguretat) i la gestió d'accions formatives.
- Gestió de continguts, que possibiliten l'emmagatzematge i la gestió d'arxius (visualitzar arxius, organitzar-los en carpetes – directoris- i subcarpetes, copiar, enganxar, eliminar, comprimir, descarregar o carregar arxius), la publicació organitzada i selectiva dels continguts de dits arxius i la creació de continguts.
- Avaluació i control de progrés de l'alumnat, que permeti la creació, edició i realització de proves d'avaluació i autoavaluació i de les activitats i treballs avaluables, la seva autocorrecció o correcció (amb retroalimentació), la seva qualificació, assignació de puntuacions i la ponderació de les mateixes, el registre personalitzar i la publicació de qualificacions, la visualització d'informació estadística sobre els resultats i el progrés de cada alumne i l'obtenció d'informes de seguiment.

Material virtual d'aprenentatge:

El material virtual d'aprenentatge per l'alumnat mitjançant el que s'imparteixi la formació es concretarà en el curs complert en format multimèdia (que mantingui una estructura i funcionalitat homogènia), havent d'ajustar-se a tots els elements de la programació (objectius i resultats d'aprenentatge) d'aquest programa formatiu que figura en el Catàleg d'Especialitats Formatives i contingut el qual, compleixi aquests requisits:

- Com a mínim, ser l'establert en el citat programa formatiu del Catàleg d'Especialitats Formatives.
- Referit tant als objectius com als coneixements/capacitats cognitives i pràctiques, i habilitats de gestió, personals i socials, de manera que en el seu conjunt permetin aconseguir les resultats d'aprenentatge previstos.
- Organitzar-se a través d'índex, mapes, taules de continguts, esquemes, epígrafs o titulars de fàcil discriminació i seqüenciar-se pedagògicament de tal manera que permetin la seva comprensió i retenció.
- No ser merament informatiu, promovent la seva aplicació pràctica a través d'activitats d'aprenentatge (autoavaluables o valorades pel tutor-formador) rellevants per l'adquisició de competències, que serveixi per verificar el progrés de l'aprenentatge de l'alumnat, fer un seguiment de les seves dificultats d'aprenentatge i donar el suport adequat.
- No ser exclusivament textuals, incloent recursos variats (necessaris i rellevants), tant estàtics com interactius (imatges, gràfics, àudio, vídeo, animacions, enllaços, simulacions, articles, fòrums, xat, etc) de forma periòdica.
- Poder ser ampliat o complementat mitjançant diferents recursos addicionals als que l'alumnat pugui accedir i consultar a voluntat.
- Donar lloc a resums o síntesi i a glossaris que identifiquin i defineixin els termes o vocabulari bàsic, rellevant o claus per la comprensió dels aprenentatges.
- Avaluar l'adquisició durant i a la finalització de l'acció formativa a través d'activitats d'avaluació (exercicis, preguntes, treballs, problemes, cassos, proves, etc.), que permetin mesurar el rendiment o desenvolupament de l'alumnat.

Aula virtual

Tecnologia i equips	Plataforma d'aprenentatge que permeti la connexió síncrona de docents i alumnes, amb sistema incorporat d'àudio, vídeo i possibilitat de compartir arxius, la mateixa pantalla o altres aplicacions tant pel docent com per els / les alumnes / es, amb registre dels temps de connectivitat.
----------------------------	---

Ocupacions i llocs de treball relacionats

- 2712 Analistes i dissenyadors de programari
- 2713 Analistes, programadors i dissenyadors web i multimèdia
- 2719 Analistes i dissenyadors de programari i multimèdia no classificats sota altres epígrafs

Requisits oficials de les entitats o centres de formació

Estar inscrit en el Registre d'entitats de formació (Serveis Públics d'Ocupació)

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 QUALESEVOL 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 QUALESEVOL 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.