



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Postgrado en Gestión de Clientes y Mantenimiento de CRM





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Postgrado en Gestión de Clientes y Mantenimiento de CRM



**DURACIÓN**  
300 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con Número de Documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre de la Acción Formativa**

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) del (año)

La Dirección General  
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO



Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO



La presente formación es parte de un programa de formación que se imparte en modalidad online a través de un sistema de gestión de aprendizaje (LMS) que garantiza la calidad de los contenidos y el acceso a los recursos educativos. El presente título es expedido por EuroInnova International Online Education, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings. El presente título es expedido en Granada, España, el día de mes de año. El presente título es expedido en Granada, España, el día de mes de año. El presente título es expedido en Granada, España, el día de mes de año.

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Descripción

---

La competencia en un mundo cada vez más globalizado hace que las empresas quieran ser cada vez mejores, queriendo adaptarse a las nuevas tecnologías y métodos que le permitan tener una posición de éxito. Gracias a la realización de este Postgrado en Gestión de Clientes y Mantenimiento de CRM conocerá los aspectos fundamentales de la administración de un CRM para poder gestionar las relaciones con los clientes y tener un mayor control de la situación. Además aprenderá las operaciones de mantenimiento y consulta de datos, los procesos de instalación, configuración y administración en sistemas de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con los clientes.

## Objetivos

---

- Conocer el papel del CRM en el marketing de la empresa.
- Aprender las diferencias entre CRM y Marketing Relacional.
- Conocer los objetivos y beneficios de una estrategia CRM.
- Aprender sobre el eCRM como expansión de la estrategia CRM.
- Identificar los objetos del diccionario de datos y mantenerlos utilizando lenguajes y herramientas proporcionados por los sistemas ERP
- CRM, siguiendo las especificaciones de diseño definidas.
- Crear consultas, informes y formularios utilizando los lenguajes y herramientas proporcionadas por el sistema ERP
- CRM para extraer y presentar la información de éstos, siguiendo las especificaciones de diseño.
- Identificar las técnicas de programación y confeccionar componentes software para modificar o añadir funcionalidades al sistema ERP
- CRM mediante herramientas y lenguajes de programación proporcionados por estos sistemas, siguiendo las especificaciones de diseño.
- Especificar las estructuras y desarrollar componentes para la manipulación y recopilación de información del sistema de almacén de datos en sistemas ERP
- CRM, siguiendo especificaciones técnicas y funcionales dadas.

## A quién va dirigido

---

El Postgrado en Gestión de Clientes y Mantenimiento de CRM está dirigido a todas aquellas personas interesadas profesionalmente o por motivos personales en adquirir conocimientos sobre informática y comunicaciones, aprendiendo a realizar y mantener componentes software en un sistema de planificación de recursos empresariales y de gestión de relaciones con clientes.

## Para qué te prepara

---

Este Postgrado en Gestión de Clientes y Mantenimiento de CRM le prepara para tener una visión amplia sobre la administración de un sistema CRM, el cual le permitirá gestionar las relaciones de la

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

empresa con lo clientes y a ser un profesional en la materia.

## Salidas laborales

---

Gestión de clientes / Experto en CRM.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### PARTE 1. GESTIÓN DE CLIENTES Y CRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PAPEL DEL CRM EN LA EMPRESA

1. El papel del CRM en el marketing de la empresa
2. Diferencias entre CRM y Marketing Relacional
3. Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
4. Estructura de la organización del CRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ESTRATEGIA CRM

1. Definición de estrategia CRM
2. Las fuerzas del cambio
3. Orientación al cliente
4. Integración del CRM en nuestra estrategia online
5. Elementos de un programa CRM
6. Medición y análisis de resultados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL eCRM

1. eCRM como expansión de la estrategia CRM
2. Social CRM
3. Componentes del eCRM
4. Implantación del eCRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEL CRM AL CEM

1. Customer Relationship Management vs. Customer Experience Management
2. La experiencia vista desde la parte interna de la empresa
3. La innovación en el CEM
4. Procesos colaborativos: Crossuser & Crowdsourcing
5. Impacto del CEM en la estrategia empresarial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. BENEFICIOS DE UNA ESTRATEGIA CRM EN LA EMPRESA

1. Lealtad y fidelidad de los clientes
2. Reducción del coste por cliente nuevo
3. Cross Selling (venta cruzada)
4. Up Selling (ventas añadidas)
5. Mayor eficiencia y productividad comercial
6. Reducción de costes en comunicación
7. No existen duplicidades (en procesos y datos)
8. Conocimiento del mercado y de nuestro target

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. BENEFICIOS DE UNA ESTRATEGIA CRM PARA EL CLIENTE

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. La empresa conoce las necesidades del cliente
2. Aumento en la satisfacción del cliente
3. Trato personalizado con el cliente
4. Cliente único en la base de datos
5. Mejora del servicio prestado al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. ÁREAS PRINCIPALES DEL CRM

1. Servicio al cliente
2. La estructura del Call Center
3. Tipos de Call Center
4. La función del CRM para el Call Center
5. El sistema de automatización de ventas

### PARTE 2. MANTENIMIENTO DE CRM: RECURSOS EMPRESARIALES Y DE GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES

#### MÓDULO 1. OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y CONSULTA DE DATOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MODELOS DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM.

1. Modelos de datos tipos y características.
  1. - Características del modelo de datos.
2. Definición del modelo de datos.
  1. - Modelo relacional, definición de mecanismos que aseguren la integridad referencial.
  2. - Definición de tablas.
  3. - Conexión entre tablas.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO DE DATOS.

1. Definición de objetos y estructuras de datos, características.
  1. - Definición de los elementos que componen el diseño de la base de datos.
  2. - Definición de relaciones entre los elementos.
2. Creación, modificación y borrado de objetos y estructuras de datos.
  1. - Mantenimiento de la base de datos.
  2. - Realización de operaciones entre tablas que garanticen la creación, modificación y borrado de registros entre las tablas definidas en el modelo.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEFINICIÓN DE TIPOS DE DATOS.

1. Definición, tipos de datos y características semánticas.
  1. - Definición de tipos de datos que se utilizarán en el modelo de datos.
  2. - Definición de constantes y variables en el modelo de datos.
2. Extensión del modelo de datos en sistemas ERP y CRM.
  1. - Definición de tablas en el sistema.
  2. - Definición de campos en las tablas configuradas, establecer claves primarias e índices de ordenación.
  3. - Definición de las relaciones entre las tablas configuradas.

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DICCIONARIO DE DATOS EN SISTEMAS ERP-CRM.

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. Objetos del diccionario de datos.
  1. - Funcionalidades del lenguaje de programación establecido.
  2. - Definición de librerías, clases y métodos del lenguaje de programación.
2. Herramientas para la creación y el mantenimiento del diccionario de datos.
  1. - Definición de herramientas de documentación.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. DISEÑOS DE PANTALLA.

1. Definición de pantallas de recogida de datos.
  1. - Herramientas para el diseño de tablas y mantenimientos.
  2. - Configuración de pantallas de entrada de datos.
2. Herramientas de creación de mantenimientos.
  1. - Configuración de herramientas para crear tablas de datos.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. OPERACIONES DE CONSULTA.

1. Herramientas de búsqueda ágiles para el usuario
  1. - Definición de las funcionalidades de los protocolos de consulta.
  2. - Configuración de pantallas de búsqueda.
  3. - Establecimiento criterios de búsqueda para cadenas o números.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORMULARIOS E INFORMES EN SISTEMAS ERP-CRM.

1. Formularios.
  1. - Características de los formularios e informes
  2. - Búsqueda de herramientas estándar que faciliten la obtención de la información.
  3. - Exportación de la información a otros sistemas, por ejemplo, Excel.
2. Arquitecturas de informes, elementos de informes.
  1. - Especificaciones para el diseño de informes.
3. Herramientas para la creación de formularios e informes.
  1. - Desarrollo de un generador de informes para la obtención de información.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. ACCESOS A LA INFORMACIÓN.

1. Accesos mediante dispositivos ODBC.
  1. - Definición del protocolo ODBC.
  2. - Utilización de consultas en lenguaje SQL.
2. Generación de gráficos.

### MÓDULO 2. DESARROLLO DE COMPONENTE SOFTWARE EN SISTEMAS ERP-CRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS Y ESTÁNDARES PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTES.

1. Especificaciones funcionales para el desarrollo de componentes.
2. Técnicas de optimización de consultas y acceso a grandes volúmenes de información.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL LENGUAJE PROPORCIONADO POR LOS SISTEMAS ERP-CRM.

1. Características y sintaxis del lenguaje.
2. Declaración de datos. Estructuras de programación.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEFINICIÓN DE LOS LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN.

1. Sentencias del lenguaje.
2. Entornos de desarrollo y herramientas de desarrollo en sistemas ERP y CRM.

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEFINICIÓN DE LA BASE DE DATOS.

1. Definición de la base de datos y estructura de tablas de un sistema ERP.

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS FUNCIONAL.

1. División de las actividades del ERP en módulo.
2. Trazabilidad entre los módulos.

### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROGRAMACIÓN EN SISTEMAS ERP Y CRM.

1. Generación de programas de extracción de datos entre sistemas (batch inputs).
2. Extracciones de informaciones contenidas en sistemas ERP-CRM, procesamiento de datos.

### UNIDAD DIDÁCTICA 7. BIBLIOTECA DE FUNCIONES BÁSICAS.

1. Definición de funciones.
2. Definición de librerías de funciones (API).

### UNIDAD DIDÁCTICA 8. DOCUMENTACIÓN.

1. Documentación del análisis funcional.
2. Documentación de las librerías y funciones.

### UNIDAD DIDÁCTICA 9. PRUEBAS Y DEPURACIÓN DE UN PROGRAMA.

1. Validación de programas.
2. Manejo de errores.

## MÓDULO 3. DESARROLLO DE COMPONENTE SOFTWARE Y CONSULTAS DENTRO DEL SISTEMA DE ALMACÉN DE DATOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CARGA DE DATOS.

1. Exploración del sistema de almacén de datos Estructuras de información, cubos y multicubos.
  1. - Identificación de tipos de estructuras de información y sus relaciones para almacenar información.
2. Procesos de carga de datos al sistema de almacén de datos.
  1. - Identificación de orígenes de datos para la carga de datos.
  2. - Creación de componentes de software para extraer información de un sistema de almacén de datos.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EXTRACCIÓN DE DATOS (DATA WAREHOUSE).

1. Herramientas para la carga y extracción de datos de sistemas de almacén de datos.
  1. - Mecanismos que se utilizan para la extracción de datos

2. - Estructuración de la información para adecuarse a las necesidades de la empresa.
2. Creación de extractores de datos.
  1. - Obtención de información de fuentes internas o externas.
  2. - Agrupación, transformación y homogeneización de la información para su posterior estudio.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.

1. Herramientas de visualización y difusión.
2. Herramientas de visualización y difusión.

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION





**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group