

INDICE GENERAL

PARTE I. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Capítulo 1: La Empresa Cognos Capacitación y Tecnología

1.1. Antecedentes de la Empresa.....	3
1.1.1. Misión.....	4
1.1.2. Objetivo.....	4
1.2. Estructura Organizacional.....	5

Capítulo 2: Objetivos del Proyecto

2.1. Antecedentes y Justificación.....	7
2.2. Descripción del Problema.....	7
2.3. Objetivos.....	9
2.3.1. Objetivo General.....	9
2.3.2. Objetivos Específicos.....	9
2.4. Alcance.....	10

PARTE II. MARCO TEORICO

Capítulo 3: Customer Relationship Management(CRM)

3.1. Definición.....	14
3.2. Origen del CRM.....	15
3.3. Tipos de Tecnología CRM.....	15
3.4. Herramientas que Ofrece un CRM.....	16
3.5. Origen de Datos del CRM.....	17
3.6. Clasificación de Aplicaciones CRM.....	17
3.7. Metodología de Estudio del CRM.....	19
3.7.1. Definición.....	19
3.7.2. Objetivos.....	22
3.7.3. Estrategia.....	23
3.7.4. Implantación.....	24
3.7.5. Explotación.....	25
3.7.6. Problemática.....	26

Capítulo 4: Microsoft Dynamics CRM 3.0

4.1. Instalación y Configuración.....	29
---------------------------------------	----

INDICE GENERAL

PARTE I. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Capítulo 1: La Empresa Cognos Capacitación y Tecnología

1.1. Antecedentes de la Empresa.....	3
1.1.1. Misión.....	4
1.1.2. Objetivo.....	4
1.2. Estructura Organizacional.....	5

Capítulo 2: Objetivos del Proyecto

2.1. Antecedentes y Justificación.....	7
2.2. Descripción del Problema.....	7
2.3. Objetivos.....	9
2.3.1. Objetivo General.....	9
2.3.2. Objetivos Específicos.....	9
2.4. Alcance.....	10

PARTE II. MARCO TEORICO

Capítulo 3: Customer Relationship Management(CRM)

3.1. Definición.....	14
3.2. Origen del CRM.....	15
3.3. Tipos de Tecnología CRM.....	15
3.4. Herramientas que Ofrece un CRM.....	16
3.5. Origen de Datos del CRM.....	17
3.6. Clasificación de Aplicaciones CRM.....	17
3.7. Metodología de Estudio del CRM.....	19
3.7.1. Definición.....	19
3.7.2. Objetivos.....	22
3.7.3. Estrategia.....	23
3.7.4. Implantación.....	24
3.7.5. Explotación.....	25
3.7.6. Problemática.....	26

Capítulo 4: Microsoft Dynamics CRM 3.0

4.1. Instalación y Configuración.....	29
---------------------------------------	----

4.1.1. Componentes de Instalación Microsoft CRM.....	29
4.2. Módulos de Microsoft CRM 3.0.....	30
4.2.1. Módulo de Servicios.....	31
4.2.2. Módulo de Ventas.....	32
4.2.3. Módulo de Marketing.....	33
4.3. Personalizaciones Microsoft CRM 3.0.....	34
4.3.1. Niveles de Personalización.....	34
4.3.2. Tipos de Personalización.....	36
4.3.2.1. Personalización de la Aplicación Microsoft CRM.....	36
4.3.2.2. Personalización de la Plataforma Microsoft CRM.....	36
4.3.3. Personalizaciones Disponibles en Microsoft CRM 3.0.....	37
4.3.3.1. Personalizaciones de Formularios.....	37
4.3.3.2. Personalizaciones de Vistas.....	38
4.3.3.3. Personalizaciones de Entidades.....	39
4.3.3.4. Personalizaciones de Flujo de Trabajo.....	40
4.3.3.5. Integración de Aplicaciones.....	40
4.3.3.6. Personalización de Informes.....	41
4.3.3.7. Programación de eventos en el Cliente.....	42
4.3.4. Eventos de Microsoft CRM 3.0 (Callout).....	43
4.3.4.1. Despliegue del Callout.....	44

Capítulo 5: Microsoft Solutions Framework (MSF)

5.1. Introducción al MSF.....	47
5.2. El modelo de Proceso de MSF.....	51
5.2.1. Fase de Visión.....	53
5.2.2. Fase de Planificación.....	55
5.2.3. Fase de Desarrollo.....	58
5.2.4. Fase de Estabilización.....	59
5.2.5. Fase de Implementación.....	60

PARTE III. DESARROLLO DEL PROYECTO

Capítulo 6: Fase de Visión

6.1. Declaración de la Visión.....	64
6.2. Análisis de Beneficios.....	64
6.3. Concepto de Soluciones.....	65
6.4. Requisitos del Proyecto Integración CRM 3.0.....	66
6.4.1. Requisitos de Usuarios.....	66
6.4.2. Requisitos de Sistema.....	67

6.5. Alcance del Proyecto.....	68
6.6. Estrategias de Diseño para la Solución.....	69
6.6.1. Estrategia de Diseño Arquitectónico.....	69
6.6.2. Estrategia de Diseño Técnico.....	70
6.7. Estructura del Proyecto.....	72
6.8. Protocolos del Proyecto.....	73
6.8.1. Administración de Riesgos.....	73
6.8.2. Análisis y Evaluación de Riesgos.....	76

Capítulo 7: Fase de Planificación

7.1. Diseño Conceptual.....	83
7.1.1. Requisitos.....	83
7.1.1.1. Requisitos de la Empresa.....	83
7.1.1.2. Requisitos del Usuario.....	84
7.1.1.3. Requisitos Operacionales.....	85
7.2. Diseño Lógico.....	85
7.2.1. Identificación de Actores.....	86
7.2.2. Identificación de Casos de Uso.....	90
7.2.3. Escenarios de Uso.....	91
7.2.4. Modelo de Casos de Uso(Diagrama General).....	110
7.2.5. Gestión de Procedimiento.....	110
7.3. Diseño Físico.....	123
7.3.1. Fase de Investigación.....	123
7.3.2. Diseño de la Base de Datos.....	124
7.3.2.1. Diagrama de Base de Datos Microsoft CRM.....	124
7.3.2.2. Diagrama de Base de Datos Integración CRM.....	126
7.3.3. Diseño Físico de la Base de Datos.....	127
7.3.3.1. Diseño Físico Base de Datos Microsoft CRM.....	127
7.3.3.2. Diseño Físico Base de Datos Integración CRM.....	138
7.4. Diseño de Formularios.....	142
7.4.1. Diseño de Formularios Módulo Seguridad.....	143
7.4.2. Diseño de Formularios Módulo Integración.....	151
7.5. Diseño de la Arquitectura.....	157

Capítulo 8: Fase de Desarrollo

8.1. Microsoft CRM 3.0 e Integración CRM.....	159
8.2. Estructura Básica de Aplicaciones Web.....	160
8.2.1. Header de la Aplicación.....	161
8.2.2. Cuerpo de la Aplicación.....	163

8.2.3. Menú de la Aplicación.....	165
-----------------------------------	-----

Capítulo 9: Fase de Implementación

9.1. Herramientas de Desarrollo.....	168
9.2. Funciones de la Aplicación.....	168
9.2.1. Callout Contacto.....	169
9.2.2. Sincronizar Contactos.....	169
Conclusiones.....	171
Recomendaciones.....	172
Bibliografía.....	173
Entrevistas.....	176
Anexos.....	177
Anexo A: Manual de Usuario Actualizar Datos	
Anexo B: Manual de Usuario Sincronización de Datos y Envío de E-mail	
Anexo C: Manual de Usuario Registrar Casos	
Anexo D: Manual de Usuario Registrar Contactos	
Anexo E: Manual de Usuario Registrar Listas de Marketing	
Anexo F: Manual de Usuario Registrar Campañas	
Anexo G: Manual de Usuario Registrar Competidores	
Anexo H: Manual de Usuario Registrar Oportunidades	