

# ¿Qué ofrece Autentia Real Business Solutions S.L?

Somos su empresa de **Soporte a Desarrollo Informático**.  
 Ese apoyo que siempre quiso tener...

## 1. Desarrollo de componentes y proyectos a medida



## 2. Auditoría de código y recomendaciones de mejora

## 3. Arranque de proyectos basados en nuevas tecnologías

1. Definición de frameworks corporativos.
2. Transferencia de conocimiento de nuevas arquitecturas.
3. Soporte al arranque de proyectos.
4. Auditoría preventiva periódica de calidad.
5. Revisión previa a la certificación de proyectos.
6. Extensión de capacidad de equipos de calidad.
7. Identificación de problemas en producción.



## 4. Cursos de formación (impartidos por desarrolladores en activo)

Spring MVC, JSF-PrimeFaces /RichFaces,  
 HTML5, CSS3, JavaScript-jQuery

Gestor portales (Liferay)  
 Gestor de contenidos (Alfresco)  
 Aplicaciones híbridas

Tareas programadas (Quartz)  
 Gestor documental (Alfresco)  
 Inversión de control (Spring)

Control de autenticación y  
 acceso (Spring Security)  
 UDDI  
 Web Services  
 Rest Services  
 Social SSO  
 SSO (Cas)

JPA-Hibernate, MyBatis  
 Motor de búsqueda empresarial (Solr)  
 ETL (Talend)

Dirección de Proyectos Informáticos.  
 Metodologías ágiles  
 Patrones de diseño  
 TDD

BPM (jBPM o Bonita)  
 Generación de informes (JasperReport)  
 ESB (Open ESB)

**Autor del tutorial:** Cristhian Kirs Herrera Basurto



▪ **Lugar de residencia:** Quito - Ecuador

Cuento con experiencia en el área de desarrollo de software y en la docencia académica. Dentro de la construcción de software he manejado las etapas de: análisis, diseño, personalización e implementación de aplicaciones bajo ambientes Cliente / Servidor e Internet. [Cristhian.Herrera@gmail.com](mailto:Cristhian.Herrera@gmail.com) / [cherrera@kruger.com.ec](mailto:cherrera@kruger.com.ec)

Descargar este documento en formato PDF [crm7.pdf](#)

#### [JSP and XML Editor](#)

Edit JSP, XML, DTD, Schema, XSLT & SOAP, Easy-to-Use, Free Trial D/L.

#### [Soluciones web](#)

Desarrollo de portales con Typo3, openCMS, Java/JSP, PHP

#### [Diseño web Empresarial](#)

Eficacia, profesionalidad y rapidez. Soluciones en la red - 902 12 10 44

#### [Desarrollo Proyectos Web](#)

Expertos en diseño de páginas web y desarrollo de aplicaciones internet

Anuncios Google

## CAPÍTULO 7

### BIBLIOGRAFÍA

#### 7.1 LIBROS

1. IMHOFF CLAUDIA, LOFTIS LISA, GEIGER JONATHAN

Building the Customer - Centric Enterprise, Data Warehousing Techniques for Supporting Customer Relationship Management

Editorial Wiley. 1<sup>era</sup>. Edición, Estados Unidos, 2001

2. GREENBERG PAUL

CRM at the Speed of Light

Editorial Mc Graw Hill. 1<sup>era</sup>. Edición, Estados Unidos, 2001

3. NEWELL FREDERICK

ClienteLeal.Com: "Cómo manejar las relaciones con los clientes en la nueva era del comercio electrónico"

Editorial Mc Graw Hill. 1<sup>era</sup>. Edición en español, México, 2001

4. KALAKOTA RAVI, ROBINSON MARCIA

Del e-Commerce al e-Business: "El siguiente paso"

Editorial Addison Wesley. 1<sup>era</sup>. Edición en español, México, 2001

5. CURRY JAY, CURRY ADAM

CRM - Customer Relationship Management: "Cómo implementar y beneficiarse de la gestión de las relaciones con los clientes"

Editorial Ediciones Gestión 2000, SA. 1<sup>era</sup>. Edición en español, España, 2002

6. PRESSMAN ROGERS

Ingeniería del Software, Un Enfoque Práctico

Editorial Mc Graw Hill. 4<sup>ta</sup>. Edición en español, Madrid España, 1999

7. ADKOLI ARMAND, VELPURI RAMA,

Manual de Oracle 8 para Windows NT

Editorial Mc Graw Hill. 1<sup>era</sup>. Edición, Madrid España, 1999

8. MICROSOFT CORPORATION

Data Warehousing with Microsoft SQL Server 7.0

Editorial Microsoft Press. 2<sup>da</sup>. Edición, Washington Estados Unidos, 2000

9. YOUNG MICHAEL

Aprenda XML Ya

Editorial Mc Graw Hill. 1<sup>era</sup>. Edición en Español, Madrid España, 2000

10. BOBROWSKI STEVE

Oracle 8i para Windows NT, Edición de Aprendizaje

Editorial Osborne / Mc Graw Hill. 1<sup>era</sup>. Edición en Español, Madrid España, 2000

11. MICROSOFT CORPORATION

Microsoft OLE DB 1.1, Programmer's Reference and Software Development Kit

Editorial Microsoft Press. 1<sup>era</sup>. Edición, Washington Estados Unidos, 1997

12. HARRIS DAVID

Creating a Knowledge Centric Information Technology Environment

Editorial Harris Training & Consulting Services Inc. 1<sup>era</sup>. Edición, USA, 1996

13. BANICK STEVE, MORRISON MICHAEL

Visual InterDev 6.0 – Edición Especial

Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. 1<sup>era</sup>. Edición en español, México, 1999

14. RIORDAN REBECCA

Aprenda Programación en Microsoft SQL Server 2000 Ya

Editorial Mc Graw Hill. 1<sup>era</sup>. Edición en Español, Madrid España, 2001

15. KAZMIER LEONARD J.

Estadística Aplicada a la Administración y la Economía

Editorial Mc Graw Hill – Serie Schaum. 2<sup>da</sup>. Edición, México, 1982

16. AYRES FRANK

Matemáticas Financieras

Editorial Mc Graw Hill - Serie Schaum. 2<sup>da</sup>. Edición, Bogotá - Colombia, 1981

17. SPIEGEL MURRAY

Estadística

Editorial Mc Graw Hill - Serie Schaum. 2<sup>da</sup>. Edición, México, 1980

18. BOEHM BOB

A Spiral Model of Software Development and Enhancement

ACM SIGSOFT Software Engineering Notes. 1<sup>era</sup>. Edición, Estados Unidos, 1986

19. APPLEMAN DAN

Desarrollo de Componentes COM / ActiveX con Visual Basic 6

Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. 2<sup>da</sup>. Edición en español, España, 2000

20. HANKE JOHN E., REITSH ARTHUR

Pronósticos en los negocios

Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. 2<sup>da</sup>. Edición en español, México, 1996

## 7.2 PAPERS, REVISTAS Y PUBLICACIONES

21. BORRELLA ORTEGA EMILIO

CRM - Customer Relationship Management

"Un Conductor para la integración de las Nuevas Tecnologías de la Información, la Comunicación y el Conocimiento en las Organizaciones Empresariales"

Grupo TURHORECA. Marzo 2002

22. GRAU AMERICA

Herramientas de Gestión del Conocimiento

<http://www.gestiondelconocimiento.com>.

Año 2001

23. MICROSOFT CORPORATION

Potenciando las Relaciones con los clientes

<http://www.microsoft.com/argentina/soluciones/download/r-microsoftCRM.pdf>

Año 2000

24. MACOSA S.A.

COBIS News: CRM en Instituciones Financieras

<http://www.macosacom>

Septiembre 2000

25. INTEL CORPORATION

Conservación de los clientes en un e - business

<http://www.intel.com/espanol/ebusiness>

Año 2000

26. PODMOGUILNYE MARCELO, VALVERDE GABRIELA

El modelo de negocios CRM (Customer Relationship Management)

IAPUCO XXIV CONGRESO: Ponencia Universidad de Buenos Aires - Argentina

Mayo 2002

27. CYBER DIALOGUE

Building Customer Relationships Throught Analytical CRM

<http://www.cyberdialogue.com>

Año 2001

28. ROBOTIKER

Modelos de Comercio Electrónico

<http://www.robotiker.com>

Año 2000

29. AGUILAR VICTOR

Introducción al Datawarehouse

Escuela Politécnica Nacional

Año 2000

30. AGUILAR VICTOR

Arquitectura del Datawarehouse

Escuela Politécnica Nacional

Año 2000

31. AGUILAR VICTOR

Diseño del Datawarehouse

Escuela Politécnica Nacional

Año 2000

32. RADCLIFFE JHON

Eight Building Blocks of CRM

Gartner Group

<http://www.gartner.com>

Año 2001

33. DUARTE EDUARDO

Customer Relationship Management

Gartner Group

<http://www.gartner.com>

Año 2001

34. PC MAGAZINE

Negocios B2B

Julio 2000

35. PC MAGAZINE

e - Business y su esencia

Agosto 2000

36. PC MAGAZINE

Negocios On – Line: Pasos y Claves para triunfar

Octubre 2000

37. PC MAGAZINE

Soluciones CRM

Julio 2001

38. PC MAGAZINE

Reportaje especial sobre e - business: Qué salió bien, qué salió mal

Septiembre 2001

39. JACKSON CHARLES

Process to Product: Creating Tools for Knowledge Management

Conferencia Internacional de Knowledge Management

Lisboa, Portugal, 2000

### 7.3 SOFTWARE E INTERNET

40. SAP Business One – Demo CD

SAP Corporation

<http://www.sap.com>

41. MSDN Library, Visual Studio 6.0

MICROSOFT DEVELOPERS NETWORK

42. MSDN Tech Net

MICROSOFT Corporation

<http://www.microsoft.com>

43. Microsoft SQL Server 2000

LIBROS EN PANTALLA

MICROSOFT Corporation

44. RevealNet Knowledge Engine

KNOWLEDGE BASE FOR ORACLE ADMINISTRATION

Quest Software

<http://www.quest.com>

45. ORACLE CORPORATION

Oracle 8 Documentation, Oracle Documentation Library

<http://www.oracle.com>

46. ORACLE CORPORATION

Oracle 8i Server Replication

ORACLE Press

47. SYBASE INC

Adaptive Server Enterprise Technical Library

Product Manuals

SYBASE Corporation

48. E - CONTACT

Un análisis de las alternativas de implantación de soluciones CRM

<http://www.econtact.com>

49. TOBAR MARURI XAVIER

¿Se aplican al Ecuador los conceptos del CRM?

<http://www.plusprojects.com>

50. PACHANO SEBASTIAN

Balanced Scorecard: Dejar de lado el control financiero tradicional

<http://www.plusprojects.com>

51. NAVARRO EDUARDO

¿Por qué fracasa un proyecto de CRM?

<http://www.baquia.com>

52. WOLFF CARMEN GLORIA

Modelamiento Multidimensional

<http://www.inf.udec.cl/revista/edicion3-2/cwolff1.htm>

53. TERRA INFORMÁTICA - TI MAGAZINE

CRM y Comercio Electrónico

<http://www.terra.com>

54. E - CONTACT

Desarrollo de una metodología para medir el valor del cliente

<http://www.imt.com.mx/revista/numero22/numero22.htm>

55. FORRESTER RESEARCH

Estudios sobre e-business y e-commerce

<http://www.forrester.com>

56. CORPECE

Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos del Ecuador

<http://www.corpece.net>

57. CRM - FORUM

CRM Implementation Strategies

<http://www.crm-forum.com>

58. CRM - FORUM

Why you should implement CRM

<http://www.crm-forum.com>

59. AGUILAR EDUARDO

3 fases del CRM

<http://www.hipermarketing.com>

60. MARCHAND HORACIO

Pareto y Clientes

<http://www.hipermarketing.com>

61. LA FACU.COM

Sistemas de Gestión del Conocimiento

<http://www.lafacu.com>

62. ZORRILLA HERNANDO

La Gerencia del Conocimiento, y la Gestión Tecnológica

<http://www.lafacu.com>

63. LA FACU.COM

Sistemas Basados en el Conocimiento

<http://www.lafacu.com>

64. FLORES JESÚS

La Gestión del Conocimiento en las empresas

<http://www.gestiondelconocimiento.com>

65. RECALDE LUIS

Aproximación a una definición de Marketing

<http://www.monografias.com>

66. AYALA LUIS, ARIAS RAMIRO

Gerencia de Mercadeo, Apuntes de clase

<http://www.3w3search.com/Edu/Mer/Es/Gmerc.htm>

67. NOVATICA.COM

La orientación a objetos hoy

<http://www.novatica.com>

68. GBM.NET

e – Business, La Puerta Grande para Ingresar a la Nueva Economía Mundial

<http://www.gbm.net>

69. WINRED.COM

El modelo de negocios que funciona en Internet

<http://www.winred.com>

70. COMPUTER WORLD

CRM como base de las relaciones con los clientes: Un modelo para descubrir nuevas normas de conducta

<http://www.computerworld.com>

71. TERRA INFORMÁTICA, TI MAGAZINE

CRM y Comercio Electrónico

<http://www.terra.com>

72. OBARROS.CL

La necesidad de una Ingeniería e - Business



<http://www.obarris.cl/paper/paper.htm>

### 73. PRICEWATERHOUSE COOPERS

Estudio sobre preferencias de clientes

<http://www.pwcglobal.com>

### 74. MICROSOFT CORPORATION

Optimizar los recursos de la empresa con el uso de Internet

<http://www.microsoft.com>

[Anterior](#)

[Indice](#)

Si desea contratar formación, consultoría o desarrollo de piezas a medida puede contactar con



Somos expertos en:  
**J2EE, C++, OOP, UML, Vignette, Creatividad ..**  
y muchas otras cosas

## Nuevo servicio de notificaciones

Si deseas que te enviemos un correo electrónico cuando introduzcamos nuevos tutoriales, inserta tu dirección de correo en el siguiente formulario.

<b>Subscribirse a Novedades</b>	
<b>e-mail</b>	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Enviar"/>

## Otros Tutoriales Recomendados ([También ver todos](#))

Nombre Corto	Descripción
<a href="#">Endogamia y estrategia tecnológica</a>	Este es otro atípico tutorial donde, a través de un cuento, os invitamos a realizar una reflexión sobre las decisiones estratégicas que muchas veces criticamos.
<a href="#">Todo está en los libros</a>	Este es un atípico tutorial en nuestro Web donde, a través de la interpretación personal de obras de psicología y estrategia actuales, os invitamos a aprender a apreciar este tipo de libros, lo que seguro contribuirá a vuestra evolución profesional.
<a href="#">Bibliografía básica recomendada</a>	Os comentamos algunos libros que creemos interesantes para aquellos que quieren avanzar (madurar ideas) en el mundo del desarrollo del Software, a todos los niveles.
<a href="#">Generador automático de Webservices</a>	Os mostramos como crear un servicio Web a partir de una clases, gracias a generadores automáticos de código y NetBeans
<a href="#">Crear pdfs a partir de páginas HTML</a>	Os mostramos como agrupar y convertir páginas HTML que os interesen en documentos PDF a través de herramientas gratuitas
<a href="#">Wap Hosting</a>	Os mostramos como crear un primer portal Wap y las herramientas para navegar por él de un modo gratuito.
<a href="#">La Eficacia Personal</a>	Os invitamos a reflexionar sobre si gestionamos de un modo eficaz el tiempo .... probablemente el bien más escaso
<a href="#">Construcción ficheros HLP usando HTML</a>	Os mostramos como montar un fichero HLP a partir de un árbol estático de HTML con la herramienta HTMLtoHLP
<a href="#">Aplicaciones con el framework de Microsoft .NET</a>	Ejemplo de desarrollo de una aplicación con el framework de Microsoft .NET (creación de un servicio de Encuestas Web)
<a href="#">Instalar OpenCms</a>	Open CMS es uno de los principales gestores de contenidos gratuitos basados en Java. Os enseñamos a instalarlo sobre MySQL

Nota: Los tutoriales mostrados en este Web tienen como objetivo la difusión del conocimiento.

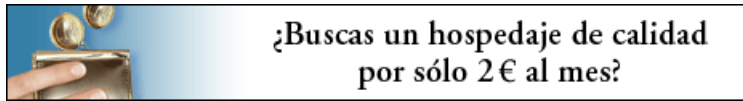
Los contenidos y comentarios de los tutoriales son responsabilidad de sus respectivos autores.

En algún caso se puede hacer referencia a marcas o nombres cuya propiedad y derechos es de sus respectivos dueños. Si algún afectado desea que incorporemos alguna reseña específica, no tiene más que

solicitarlo.

Si alguien encuentra algún problema con la información publicada en este Web, rogamos que informe al administrador [rcanales@adictosaltrabajo.com](mailto:rcanales@adictosaltrabajo.com) para su resolución.

[Patrocinados por enredados.com .... Hosting en Castellano con soporte Java/J2EE](#)



[www.AdictosAlTrabajo.com](http://www.AdictosAlTrabajo.com) Optimizado 800X600