

ONA10175 Internet cómo canal de comercialización y de relación con los clientes (15 horas)

Objetivos:

Conocer los diferentes modelos de venta y de negocio vinculados a Internet.
Conocer los principales navegadores y buscadores de Internet y sus funcionalidades.
Destacar las ventajas de una adecuada gestión de la relación con el cliente mediante software CRM.
Entender la diferencia entre Internet, Intranet y Extranet y los objetivos que persiguen.
Familiarizarse con varios tipos de comunicaciones a través de internet, tales como correo electrónico, mensajería instantánea y navegación guiada.
Recomendar medidas de seguridad tanto a nivel corporativo como a nivel de usuario.
Tener una visión amplia de los problemas de seguridad vinculados a las redes informáticas e Internet. Conocer las herramientas de seguridad en internet y medios de pago existentes.

Índice:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.INTRODUCCIÓN

1.1.Internet

1.2.Internet en la empresa

2.USO DE LOS PRINCIPALES NAVEGADORES. OPTIMIZACIÓN DE LOS MÉTODOS DE BÚSQUEDA

2.1.Conectarnos a Internet

2.2.La World Wide Web

2.3.El navegador web

2.4.Google. El buscador

2.5.Buscar información en un portal

3.LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE INTERNET: CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA, NAVEGACIÓN GUIADA

3.1.Correo electrónico

3.2.Mensajería instantánea

3.3.Navegación guiada

4.MODELOS DE COMERCIO A TRAVÉS DE INTERNET

4.1.Modelos de venta

4.2.Modelos de negocio

5.EL CONCEPTO DE INTRANET Y EXTRANET

5.1.Intranet

5.2.Extranet

6.LA RELACIÓN CON EL CLIENTE A TRAVÉS DE INTERNET, INTRODUCCIÓN A LAS PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM)

6.1.Software CRM. Productos comerciales y con licencia GPL

7.INTRODUCCIÓN A LAS HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD EN INTERNET. MEDIOS DE PAGO EN INTERNET

7.1.La seguridad

7.2.Causas de los problemas de seguridad

7.3.Arquitectura de la seguridad

7.4.Entidades y medios de pago

7.5.Recomendaciones de seguridad como usuario de Internet

ONA10175 Internet cómo canal de comercialización y de relación con los clientes (15 horas)

7.6.Malware