

ONV10084 Asistencia de usuarios en el uso de aplicaciones ofimáticas y de correo electrónico (40 horas)

Objetivos:

Facilitar el uso de las aplicaciones informáticas asistiendo al usuario durante el período de utilización. Gestionar correo y agenda electrónica mediante aplicaciones ofimáticas

Índice:

1. Técnicas de comunicación en la asistencia al usuario.1.1. Tipos de comunicación.1.2. Efectos de la comunicación.1.3. Obstáculos o barreras para la comunicación.1.4. La comunicación en la empresa.1.5. Formas de comunicación oral.1.6. Precisión y claridad en el lenguaje.1.7. Asistencia al usuario.1.7.1. Formación a usuarios.1.7.1.1. Asesoramiento en el manejo de utilidades y aplicaciones.1.7.1.2. Políticas de seguridad.1.7.2. Utilización del soporte técnico y sus procedimientos.1.7.3. Elaboración de guías textuales o visuales para usuarios.1.8. Tipos de licencia de software.1.8.1. Tipos de programa.1.8.2. Tipos de programas en cuanto a licencias.1.8.2.1. Aplicaciones de libre uso.1.8.2.2. Aplicaciones de uso temporal.1.8.2.3. Aplicaciones en desarrollo (beta).1.8.2.4. Aplicaciones necesarias de licencia.1.8.2.5. Acuerdos corporativos de uso de aplicaciones.1.8.2.6. Licencias mediante código.1.8.2.7. Licencias mediante mochilas.1.8.3. Derechos de autor y normativa vigente.1.8.3.1. Derechos de Autor.1.8.3.2. Patentes, Marcas y Propiedad Industrial.1.8.3.3. La Ley Orgánica de Protección de Datos y Seguridad Informática.1.8.3.4. La Ley de la Propiedad Intelectual.2. Gestión del correo electrónico y de la agenda.2.1. Definiciones y términos.2.2. Funcionamiento.2.3. El formato de un correo electrónico.2.3.1. Encabezado.2.3.2. Cuerpo del mensaje.2.3.3. Archivos adjuntos.2.4. Configuración de cuentas de correo.2.5. Gestores de correo electrónico.2.5.1. Ventanas.2.5.2. Redacción y envío de un mensaje.2.5.2.1. Remitente.2.5.2.2. Destinatario (A:, CC:, CCC).2.5.2.3. Asunto.2.5.2.4. Texto del mensaje.2.5.2.5. Datos adjuntos.2.5.3. Lectura del correo.2.5.4. Respuesta del correo.2.5.5. Organización de mensajes.2.5.6. Impresión de correos.2.5.7. Libreta de direcciones.2.5.8. Filtrado de mensajes.2.6. Correo Web.2.7. Plantillas y firmas corporativas.2.8. Gestión de la libreta de direcciones.2.8.1. Importar.2.8.2. Exportar.2.8.3. Añadir contactos.2.8.4. Crear listas de distribución.2.8.5. Poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.2.9. Gestión de correo.2.9.1. Organización de carpetas.2.9.2. Importar.2.9.3. Exportar.2.9.4. Borrar mensajes antiguos guardando copias de seguridad.2.9.5. Configuración del correo de entrada.2.9.6. Protección de correos no deseados "spam".2.10. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas.2.11. Foros de noticias "news":2.11.1. Configuración.2.11.2. Uso.2.11.3. Sincronización de mensajes.2.12. Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo "palm".2.12.1. Instalación.2.12.2. Uso.2.12.3. Sincronización.2.13. Gestión de la agenda.2.13.1. Citas.2.13.2. Calendario.2.13.3. Avisos.2.13.4. Tareas.2.13.5. Notas.2.13.6. Organizar reuniones.2.13.7. Disponibilidad del asistente.3. Instalación de programas de cifrado de correos.3.1. Descarga e instalación.3.2. Generación de claves pública y privada.3.3. La gestión de claves.3.4. Configuración.3.5. Distribución y obtención de claves.3.6. Envío de correos cifrados/firmados.4. Obtención de certificados de firma electrónica.4.1. Conceptos sobre seguridad en las comunicaciones.4.2. Certificados electrónicos.4.3. Firma electrónica.4.4. Prestador de servicios de certificación.4.5. Obtención de un certificado por una persona física.4.6. El certificado y el correo electrónico.