



## INTERNET COMO CANAL DE COMERCIALIZACIÓN Y DE RELACIÓN CON LOS CLIENTES

### 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 cómo 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 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
- 7.6. Malware