



SOLUCIONES TICS PARA LA GESTIÓN DE CLIENTES

OBJETIVOS

- Formar a los participantes en una nueva estrategia de crecimiento y competitividad que, basándose en Internet, permite a la empresa comunicarse, acceder a información, comprar y vender productos, ofrecer servicios on-line a los clientes, ganando en rapidez, seguridad y rentabilidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. LA EMPRESA VIRTUAL. ASPECTOS FUNCIONALES

1.1. La empresa Virtual

- 1.1.1. ¿Qué es la empresa virtual?
- 1.1.2. Empresa tradicional frente a empresa virtual
- 1.1.3. Evolución de la empresa virtual
- 1.1.4. La organización virtual
- 1.1.5. Un nuevo modelo de negocio

1.2. Nuevas relaciones entre empresas en Internet

- 1.2.1. Introducción
- 1.2.2. E-business
- 1.2.3. E-commerce
- 1.2.4. E-service
- 1.2.5. Modelos de ventas
- 1.2.6. Modelos de negocio basados en dispositivos
- 1.2.7. Otros modelos de negocio según orientación

1.3. Técnicas de Marketing en Internet

1.3.1. El marketing digital

- Concepto de marketing digital
- Ideas claves del marketing digital
- El marketing hace infinito internet
- El marketing digital desde el punto de vista del marketing tradicional
- Líneas estratégicas del marketing

1.3.2. Formas de promoción en Internet

- Email Marketing
- Posicionamiento en Buscadores
- Anuncios pagados en medios y portales online
- Google Adwords
- Intercambio gratuito de Banners y Links
- Participación en Foros, Grupos de noticias, Listas de Distribución de Correo Electrónico
- Artículos en medios especializados
- Videos en Youtube
- Formas Marketing en Redes Sociales
- Estrategias virales
- Relaciones Públicas

1.4. Sistemas de información: ERP al CRM

1.4.1. Planificación de recursos empresariales: ERP

1.4.2. Software CRM.

- Definición
- Productos Comerciales



- Productos con licencia GPL
- Implantación de un CRM
- 1.5. Logística e Internet
 - 1.5.1. La logística, factor crítico para la empresa y una exigencia del cliente
 - 1.5.2. Características de la e-Logística
 - 1.5.3. Externalización de la e-logística
- 1.6. Internet Móvil
 - 1.6.1. Implantación de Internet Móvil
 - 1.6.2. Los smartphones
 - 1.6.3. Aplicaciones móviles para empresas
- 1.7. Legislación de transacciones electrónicas e Internet (LSSI)
 - 1.7.1. Introducción
 - Introducción
 - Marco legal
 - A quién se aplica
 - Conceptos básicos
 - 1.7.2. Cumplimiento
 - Introducción
 - Comunicación comercial
 - Venta
 - Contratación
 - Pago
 - Entrega del bien o servicio
 - Servicio posventa
 - Protección de datos personales
 - Protección de la propiedad intelectual
 - Ética
- 1.8. Factura electrónica
 - 1.8.1. Qué es la facturación electrónica
 - 1.8.2. Elementos sobre la factura electrónica
 - 1.8.3. Emisor y receptor
 - 1.8.4. Ventajas e inconvenientes
 - 1.8.5. Ejemplos de facturas electrónicas
 - Factura XML "factura-e"
 - Plataformas de facturación electrónica

2. TECNOLOGÍA APLICADA A LA WEB

- 2.1. Introducción a redes
 - 2.1.1. Qué es una red
 - 2.1.2. Tipos de redes
 - 2.1.3. WiFi
 - 2.1.4. Dispositivos
 - 2.1.5. Direcciones IP y Nombres de Dominios
- 2.2. Comunicaciones móviles
 - 2.2.1. Introducción
 - 2.2.2. Amenazas y riesgos en redes móviles
 - GSM
 - GPRS
 - WAP
 - UMTS
 - 2.2.3. Amenazas y riesgos en los dispositivos
- 2.3. Seguridad
 - 2.3.1. La Seguridad



- 2.3.2. Causas de los problemas de seguridad
- 2.3.3. Arquitectura de la seguridad
- 2.3.4. Entidades y medios de pago
- 2.3.5. Recomendaciones de seguridad como usuario de Internet
- 2.3.6. Malware
- 2.4. Internet
 - 2.4.1. Origen de Internet
 - 2.4.2. Introducción
 - Internet
 - Internet en la empresa
 - 2.4.3. Uso de los principales navegadores. Optimización de los métodos de búsqueda
 - Conectarnos a Internet
 - La world wide web
 - El navegador web
 - Google. El buscador
 - Buscar información en un portal
 - 2.4.4. Las comunicaciones a través de internet: correo electrónico, mensajería instantánea, navegación guiada
 - Correo electrónico
 - Mensajería instantánea
 - Navegación guiada
- 2.5. Desarrollo web
 - 2.5.1. El formato HTML
 - Introducción
 - Estructura básica de un documento HTML
 - 2.5.2. Páginas webs dinámicas
 - 2.5.3. Lado del cliente frente a lado del servidor
 - 2.5.4. CMS - Content Management System
 - Ejemplo. Entorno de administración de Joomla.