ONA10227 Soluciones tics para la gestión de clientes (15 horas)

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:

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.

ONA10227 Soluciones tics para la gestión de clientes (15 horas)

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

ONA10227 Soluciones tics para la gestión de clientes (15 horas)

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.