

Índice general

Unidad 1

Conectándose a internet y otras redes 1

- 1.1. El origen de internet 2
- 1.2. Internet hoy día 4
- 1.3. Modos de conexión a internet 12
- 1.4. Proveedores de internet 17
- 1.5. Extranets e intranets 17
- 1.6. La computación en la nube
(*cloud computing*) 18

Unidad 2

Navegación segura por internet 23

- 2.1. Los navegadores web 24
- 2.2. Navegación segura 25
- 2.3. Buscadores de información 26
- 2.4. Licencias de software y piratería 28
- 2.5. Seguridad en internet 30
- 2.6. La identidad digital 33
- 2.7. Personalizar el navegador 35

Unidad 3

El servicio de correo electrónico 41

- 3.1. El correo electrónico 42
- 3.2. El correo electrónico en un servicio
de webmail 45
- 3.3. El correo electrónico en Outlook 46
- 3.4. El correo electrónico
en Mozilla Thunderbird 50
- 3.5. Listas de distribución 53

Unidad 4

Transferir archivos por internet 57

- 4.1. La transmisión de archivos
por internet 58
- 4.2. Transmisión de archivos por FTP 58
- 4.3. Transmisión de archivos mediante
servidores de descarga directa 61

- 4.4. Transmisión de archivos
alojados en la nube 62
- 4.5. Transmisión de archivos en redes P2P 66
- 4.6. El formato PDF 66
- 4.7. Archivos comprimidos 67

Unidad 5

Otros servicios de internet 71

- 5.1. La agenda de contactos 72
- 5.2. La gestión de calendarios 77
- 5.3. La gestión de contenidos multimedia 81
- 5.4. Otras herramientas útiles de internet 84

Unidad 6

La factura electrónica 91

- 6.1. La factura electrónica 92
- 6.2. La firma electrónica 93
- 6.3. La firma digital y los certificados
digitales 94
- 6.4. Programas de facturación
electrónica 98
- 6.5. Relaciones con otras empresas
y organismos públicos 99

Unidad 7

Atención telemática al cliente 107

- 7.1. La atención al cliente presencial
y telemática 108
- 7.2. La atención telemática por vía textual 108
- 7.3. La atención telefónica 111
- 7.4. La telefonía IP o VoIP 113
- 7.5. La videoconferencia 114
- 7.6. La televigilancia 116
- 7.7. Los foros de discusión 117
- 7.8. Los blogs 118
- 7.9. Los asistentes virtuales 119

Unidad 8

Las redes sociales 125

- 8.1. Las redes sociales tradicionales..... 126
- 8.2. Las redes sociales en internet 126
- 8.3. Las redes sociales más usadas..... 130
- 8.4. La tecnología RSS 134
- 8.5. La creación de una red de contactos influyente 134

Unidad 9

El plan de *marketing* digital 141

- 9.1. El *marketing* tradicional 142
- 9.2. El *marketing* digital 144
- 9.3. Desarrollo de un plan de *marketing* digital 148
- 9.4. El comportamiento del cliente online 154
- 9.5. Promoción online y offline 155
- 9.6. Sistemas poco aconsejables de *marketing*: el *spam* y la ley que lo prohíbe 156

Unidad 10

La política de comercio electrónico de una empresa digital 161

- 10.1. La idea de una tienda virtual 162
- 10.2. Buscar y registrar el nombre ideal para nuestra empresa digital 166
- 10.3. Financiación de la tienda online..... 167
- 10.4. Flujos de caja de la tienda online 168
- 10.5. Aspectos jurídicos del comercio electrónico..... 170
- 10.6. Medios de pago electrónico 172
- 10.7. Períodos de reflexión, devolución y cancelaciones 173
- 10.8. Modelos de negocio digital..... 174
- 10.9. Diferentes políticas de *marketing* digital..... 176
- 10.10. Sistemas CRM y la gestión de la relación con los clientes 178

Unidad 11

Diseño de tiendas virtuales 183

- 11.1. Diseñando la tienda virtual 184
- 11.2. Las diferentes zonas de una tienda virtual..... 189
- 11.3. El carrito o cesta de la compra 192
- 11.4. Las zonas calientes de una tienda virtual..... 193
- 11.5. Posicionamiento en buscadores 195
- 11.6. Análisis de los resultados de las visitas..... 196

Unidad 12

Construcción de la tienda web 201

- 12.1. Lenguaje HTML básico 202
- 12.2. Creación de contenidos básicos con los editores más usuales..... 214
- 12.3. Elección de servidores para el alojamiento de páginas web 215
- 12.4. Publicación de contenidos vía FTP 216
- 12.5. Mantenimiento de páginas web y de la información publicada..... 217
- 12.6. Herramientas auxiliares útiles para la web..... 217