

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

## PRESENTACIÓN

- ¿Qué importancia tiene Internet en el mundo?
- ¿Y en el ámbito empresarial? ¿Sabemos utilizarlo eficazmente a la hora de realizar una búsqueda de información o a la hora de comunicarnos con los demás?
- ¿Qué es un CRM y qué importancia tiene para una empresa?
- ¿Qué diferencias y similitudes existen entre una Extranet y una Intranet?
- ¿Cómo podemos utilizar internet en el comercio electrónico y qué riesgos existen?
- ¿Cuáles son los riesgos de seguridad? ¿Cómo evitarlos?

Internet es una red mundial de ordenadores conectados entre sí que permite intercambiar datos y establecer distintos servicios de intercambio de información. Las empresas han sabido aprovechar este medio, no sólo como instrumento de comunicación externa o interna, sino también desarrollando estrategias económicas y de marketing. Los negocios usan las nuevas tecnologías para mejorar el rendimiento mediante la interacción electrónica y la integración de la cadena de valor.

Hablar de Internet y sobre todo del comercio electrónico supone también mencionar ciertos problemas cómo son: la falta de seguridad, confidencialidad, fiabilidad, integridad y autenticación de los datos, la escasa utilización de nuevos medios de pago, el coste de introducción para la empresa y el cliente, el tratamiento de los derechos de propiedad, la protección legal y técnica. Pero a pesar de estas dificultades su valor es incalculable y sus posibilidades ilimitadas.

## OBJETIVOS

- Conocer los principales navegadores y buscadores de Internet y sus funcionalidades.
- Familiarizarse con varios tipos de comunicaciones a través de internet, tales como correo electrónico, mensajería instantánea y navegación guiada.
- Entender la diferencia entre Internet, Intranet y Extranet y los objetivos que persiguen.
- Conocer los diferentes modelos de venta y de negocio vinculados a Internet.
- Destacar las ventajas de una adecuada gestión de la relación con el cliente mediante software CRM.
- 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.
- Recomendar medidas de seguridad tanto a nivel corporativo cómo a nivel de usuario.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### 1. INTRODUCCIÓN

Internet  
Internet en la empresa

### 2. 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

**3. LAS COMUNICACIONES A TRAVÉS DE INTERNET: CORREO ELECTRÓNICO, MENSAJERÍA INSTANTÁNEA, NAVEGACIÓN GUIADA**

Correo electrónico  
Mensajería instantánea  
Navegación guiada

**4. MODELOS DE COMERCIO A TRAVÉS DE INTERNET**

Modelos de venta  
Modelos de negocio

**5. EL CONCEPTO DE INTRANET Y EXTRANET**

Intranet  
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)**

Software CRM. Productos Comerciales y con licencia GPL

**7. INTRODUCCIÓN A LAS HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD EN INTERNET. MEDIOS DE PAGO EN INTERNET**

La Seguridad  
Causas de los problemas de seguridad  
Arquitectura de la seguridad  
Entidades y medios de pago  
Recomendaciones de seguridad como usuario de Internet  
Malware