Asistencia de usuarios en el uso de aplicaciones ofimáticas y de correo electrónico

Área: INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES
Modalidad: Teleformación
Duración: 40 h
Precio: 20.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF0856

CONTENIDOS

1. Técnicas de comunicación en la asistencia al usuario.

####

1.1. Tipos de comunicación.

####

1.2. Efectos de la comunicación.

####

1.3. Obstáculos o barreras para la comunicación.

####

1.4. La comunicación en la empresa.

####

1.5. Formas de comunicación oral.

####

1.6. Precisión y claridad en el lenguaje.

####

1.7. Asistencia al usuario.

####

1.7.1. Formación a usuarios.

####

1.7.1.1. Asesoramiento en el manejo de utilidades y aplicaciones.

####

1.7.1.2. Políticas de seguridad.

####

1.7.2. Utilización del soporte técnico y sus procedimientos.

####

1.7.3. Elaboración de guías textuales o visuales para usuarios.

####

1.8. Tipos de licencia de software.

####

1.8.1. Tipos de programa

####

1.8.2. Tipos de programas en cuanto a licencias.

####

1.8.2.1. Aplicaciones de libre uso.

####

1.8.2.2. Aplicaciones de uso temporal.

####

1.8.2.3. Aplicaciones en desarrollo (beta).

####

1.8.2.4. Aplicaciones necesarias de licencia.

####

1.8.2.5. Acuerdos corporativos de uso de aplicaciones.

####

1.8.2.6. Licencias mediante código.

####

1.8.2.7. Licencias mediante mochilas.

####

1.8.3. Derechos de autor y normativa vigente.

####

1.8.3.1. Derechos de Autor.

####

1.8.3.2. Patentes, Marcas y Propiedad Industrial.

####

1.8.3.3. La Ley Orgánica de Protección de Datos y Seguridad Informática.

####

1.8.3.4. La Ley de la Propiedad Intelectual.

####

2. Gestión del correo electrónico y de la agenda.

####

2.1. Definiciones y términos.

####

2.2. Funcionamiento.

####

2.3. El formato de un correo electrónico.

####

2.3.1. Encabezado.

####

2.3.2. Cuerpo del mensaje

####

2.3.3. Archivos adjuntos.

####

2.4. Configuración de cuentas de correo.

####

2.5. Gestores de correo electrónico.

####

2.5.1. Ventanas.

####

2.5.2. Redacción y envío de un mensaje.

####

2.5.2.1. Remitente.

####

2.5.2.2. Destinatario (A:, CC:, CCC)

####

2.5.2.3. Asunto.

####

2.5.2.4. Texto del mensaje.

####

2.5.2.5. Datos adjuntos.

####

2.5.3. Lectura del correo.

####

2.5.4. Respuesta del correo.

####

2.5.5. Organización de mensajes.

####

2.5.6. Impresión de correos.

####

2.5.7. Libreta de direcciones.

####

2.5.8. Filtrado de mensajes.

####

2.6. Correo Web.

####

2.7. Plantillas y firmas corporativas.

####

2.8. Gestión de la libreta de direcciones.

####

2.8.1. Importar.

####

2.8.2. Exportar.

####

2.8.3. Añadir contactos.

####

2.8.4. Crear listas de distribución.

####

2.8.5. Poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.

####

2.9. Gestión de correo.

####

2.9.1. Organización de carpetas.

####

2.9.2. Importar.

####

2.9.3. Exportar.

####

2.9.4. Borrar mensajes antiguos guardando copias de seguridad.

####

2.9.5. Configuración del correo de entrada.

####

2.9.6. Protección de correos no deseados “spam”.

####

2.10. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas.

####

2.11. Foros de noticias “news”:

####

2.11.1. Configuración.

####

2.11.2. Uso.

####

2.11.3. Sincronización de mensajes.

####

2.12. Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo “palm”.

####

2.12.1. Instalación.

####

2.12.2. Uso.

####

2.12.3. Sincronización.

####

2.13. Gestión de la agenda.

####

2.13.1. Citas.

####

2.13.2. Calendario.

####

2.13.3. Avisos.

####

2.13.4. Tareas.

####

2.13.5. Notas.

####

2.13.6. Organizar reuniones.

####

2.13.7. Disponibilidad del asistente.

####

3. Instalación de programas de cifrado de correos.

####

3.1. Descarga e instalación.

####

3.2. Generación de claves pública y privada.

####

3.3. La gestión de claves.

####

3.4. Configuración.

####

3.5. Distribución y obtención de claves.

####

3.6. Envío de correos cifrados/firmados.

####

4. Obtención de certificados de firma electrónica.

####

4.1. Conceptos sobre seguridad en las comunicaciones.

####

4.2. Certificados electrónicos.

####

4.3. Firma electrónica.

####

4.4. Prestador de servicios de certificación

####

4.5. Obtención de un certificado por una persona física.

####

4.6. El certificado y el correo electrónico.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.