



ASOCIACIÓN DE JÓVENES  
EMPRESARIOS Y EMPRENDEDORES  
DE LA RIOJA

## COMERCIO ELECTRÓNICO

### **Objetivo:**

- Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para gestionar y aplicar la nueva era del comercio electrónico, teniendo en cuenta los diferentes tipos de operaciones existentes, los tipos de comercios y todo lo concerniente a la gestión comercial junto con las NNTT.
- Conocer el concepto de Comercio Electrónico, sus ventajas y posibilidades en la nueva era
- Conocer las repercusiones de la aplicación de las soluciones informáticas en la gestión de la cadena de valor empresarial
- Conocer los diferentes requisitos tecnológicos necesarios para realizar diferentes operaciones en el comercio electrónico
- Conocer los conceptos, ventajas e inconvenientes, aplicaciones y características relacionadas con el comercio electrónico entre empresas
- Comprender la importancia del comercio electrónico B2C en todos sus ámbitos
- Conocer y comprender las diferentes aplicaciones del comercio electrónico al servicio de la gestión empresarial
- Comprender la importancia de las diferentes técnicas de marketing en la red
- Valorar y comprender la importancia de las aplicaciones de los diferentes soportes que permiten gestionar una atención al cliente eficaz
- Identificar y aplicar los diferentes tipos de protecciones existentes al servicio empresarial y al servicio del usuario

- Conocer las diferentes formas existentes de cobros y pagos derivados de la introducción de las NNTT y las ventajas e inconvenientes que se derivan de éstas
- Comprender la importancia de la logística y distribución en el ámbito del comercio electrónico
- Comprender las diferentes consideraciones jurídicas y legales vigentes a tener en cuenta en el comercio electrónico
- Conocer y aplicar las diferentes etapas de creación, promoción, ventas y atención y servicio al cliente empleando las NNTT
- Conocer las diferentes perspectivas del comercio electrónico entre empresas y con el consumidor final

### **Programación:**

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1 Introducción al Comercio Electrónico

##### Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Descripción
- Historia
- Evolución
- Situación actual
- Ventajas y desventajas del Comercio Electrónico
- Conclusiones

##### Contenidos Prácticos (2 horas)

- Estableciendo una comparación entre el comercio electrónico desde sus inicios hasta la actualidad
- Realizando una descripción de las ventajas e inconvenientes de la inclusión del comercio electrónico en la vida actual

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2La cadena de valor en el Comercio Electrónico

##### Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Nuevas Tecnologías aplicadas en la cadena de valor de la Empresa.
- Soluciones informáticas para la gestión de las diversas fases de la cadena de valor: Producción. Marketing. Logística. Soporte.
- Conclusiones

##### Contenidos Prácticos (2 horas)

- Identificando las ventajas e inconvenientes de la aplicación de las NNTT en la cadena de valor empresarial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3Aspectos tecnológicos del Comercio Electrónico

##### Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Requisitos por parte de la empresa. Servidores. Intranets. Extranets. Sitios Web. Protección de la información.
- Requisitos del usuario de CE: conexión, navegador, cortafuegos, antivirus, formación, etc.
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (2 horas)

- Estableciendo una relación de los requisitos tecnológicos necesarios para realizar diferentes tipos de operaciones del comercio electrónico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4 Comercio electrónico entre empresas (B2B)

Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Qué es el B2B
- Características
- Ventajas. Inconvenientes
- Intranets. Extranets
- Ejemplos de B2B
  - Mercados online: portales verticales (vortales), EDI (Intercambio de datos), e-procurement, etc
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (3 horas)

- Estableciendo aplicaciones del B2B en el contexto profesional
- Señalando las principales ventajas e inconvenientes de B2B en el contexto profesional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5 Comercio Electrónico al consumidor final (B2C)

Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Qué es el B2C
- Características
- Ventajas. Inconvenientes
- Ejemplos de B2C: Tiendas online, agencias de viajes, subastas, ocio on line, formación, noticias, etc
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (3 horas)

- Señalando las ventajas e inconvenientes del B2C en nuestro entorno laboral
- Identificando las principales características del comercio electrónico al consumidor final

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6 Comercio Electrónico al servicio de la Gestión Empresarial

Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Intranets.
- Aplicaciones web.

- Servidores de aplicaciones remotas.
- Herramientas SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos).
- Herramientas CRM (Customer, Relationship Management, Gestión de las relaciones con los clientes)
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (3 horas)

- Exponiendo diferentes aplicaciones de las diferentes ventajas del comercio electrónico al servicio de la gestión empresarial en nuestro entorno laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7 Técnicas de marketing en Internet

Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Posicionamiento en buscadores, redes de afiliación, banners, patrocinios
- Boletines de noticias (newsletters), emails, taglines, etc.
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (3 horas)

- Buscando y asignando aplicaciones prácticas a los diferentes tipos de de buscadores y patrocinios en la red
- Probando las diferentes aplicaciones de las herramientas de comunicación utilizando las NNTT

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8 Atención al Cliente

Contenidos Teóricos (1 horas)

- Introducción
- Soporte offline: email, FAQs, documentación online
- Soporte online: líneas 900, chats, etc.
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (2 horas)

- Practicando con las diferentes aplicaciones del soporte offline
- Realizando diferentes operaciones con las aplicaciones del soporte online

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9 Seguridad en las transacciones

Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Protección del servidor empresarial. SSL, cortafuegos, herramientas anti hackers.
- Protección del usuario. Antivirus, cortafuegos. Spyware. Timos online. Phising.
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (3 horas)

- Identificando las diferentes ventajas existentes de la aplicación de la protección del servidor empresarial y del usuario
- Tratando de diseñar un proceso de protección del servicio empresarial

## UNIDAD DIDÁCTICA 10 Medios de pago y procesos de cobro

### Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Medios de pago: transferencia, contado, contrareembolso, online.
- Pasarelas de pago. Tarjeta de crédito. Fraudes. Recomendaciones de seguridad.
- Nuevas formas de pago: Pay Pal, SMS (microtransacciones)
- Conclusiones

### Contenidos Prácticos (1 horas)

- Identificando las diferentes ventajas y oportunidades derivados de la utilización de los medios de pago y de las nuevas formas de pago derivadas del uso de las NNTT

## UNIDAD DIDÁCTICA 11 Logística y Distribución

### Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Importancia de la logística en el CE. Ventajas. Problemas. Control de existencias
- Gestión de los envíos. Soporte (tracking) del pedido. Devolución de pedidos
- Conclusiones

### Contenidos Prácticos (3 horas)

- Identificando las diferentes ventajas y problemas derivados de la logística en el comercio electrónico
- Trabajando la aplicación y adecuación de la gestión de la distribución en el comercio electrónico

## UNIDAD DIDÁCTICA 12 Consideraciones jurídicas y legales

### Contenidos Teóricos (2 horas)

- Introducción
- Normativa española y europea. Contratos electrónicos. Fiscalidad.
- Protección de datos: LOPD, LORTAD. Propiedad intelectual.
- La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE)
- Conclusiones

### Contenidos Prácticos (3 horas)

- Trabajando la normativa aplicable vigente en la actualidad en el ámbito del comercio electrónico
- Estableciendo las ventajas de la existencia de una ley de protección de datos que garantice la confidencialidad de la gestión y manipulación de los mismos
- Comprendiendo la ley de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico

## UNIDAD DIDÁCTICA 13 Casos prácticos

### Contenidos Teóricos (1 horas)

- Introducción

- Diseño y creación de una tienda virtual. Elección de la forma de pago.
- Promoción de la tienda. Promoción. Control de las visitas.
- Venta de un producto y soporte al cliente previo a la venta y tras la venta.
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (3 horas)

- Diseñando un proyecto de creación de una tienda virtual siguiendo todos los pasos necesarios para llevar la gestión de la misma de forma adecuada teniendo en cuenta las NNTT

UNIDAD DIDÁCTICA 14 Perspectivas para el Comercio electrónico

Contenidos Teóricos (1 horas)

- Introducción
- Análisis específico perspectivas del comercio B2B
- Análisis específico perspectivas del Comercio B2C.
- Conclusiones

Contenidos Prácticos (2 horas)

- Analizando específicamente las diferentes perspectivas del comercio B2B y B2C

**Duración:** 60 horas online

**Fechas:** 15 de Febrero de 2011 a 15 de Marzo de 2011