

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

Modalidad: curso e-Learning Duración: 40 horas

Categorías: Ofimática, informática y comunicaciones

OBJETIVOS

- Facilitar el uso de las aplicaciones informáticas asistiendo al usuario durante el período de utilización
- Gestionar correo y agenda electrónica mediante aplicaciones ofimáticas

CONTENIDOS

UD1. 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.
- 1.8. Tipos de licencia de software.
- 1.9. Derechos de autor y normativa vigente.

UD2. Gestión del correo electrónico y de la agenda.

- 2.1. Definiciones y términos.
- 2.2. Funcionamiento.
- 2.3. El formato de un correo electrónico.
- 2.4. Configuración de cuentas de correo.
- 2.5. Gestores de correo electrónico.
- 2.6. Correo Web.
- 2.7. Plantillas y firmas corporativas.
- 2.8. Gestión de la libreta de direcciones.
- 2.9. Gestión de correo.
- 2.10. Componentes fundamentales de una aplicación de gestión de correos y agendas electrónicas.
- 2.11. Foros de noticias “news”.

- 2.12. Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles tipo “palm”.
- 2.13. Gestión de la agenda.

UD3. 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.

UD4. 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.