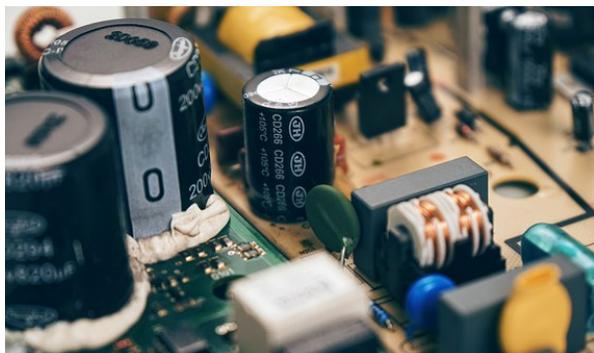


ASISTENCIA DE USUARIOS EN EL USO DE APLICACIONES OFIMÁTICAS Y DE CORREO ELECTRÓNICO



SKU: UF0856_V2

Horas: 40

OBJETIVOS

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

CONTENIDO

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

Tema 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.
- 2.4 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.

Tema 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.

Tema 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.