



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

CONTENIDOS

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.