



## COMT115PO. E- Business: Desarrollo de Negocio Online

**Sku:** COMT115PO\_PA

**Horas:** 60

### OBJETIVOS

#### Unidad 1:

- Conocer los elementos que intervienen en el comercio electrónico.
- Estar al tanto de las ventajas e inconvenientes del e-commerce.
- Saber las categorías y etapas dentro del comercio electrónico.
- Conocer qué buscan y las ventajas de clientes y vendedores en los mercados electrónicos.
- Entender la infraestructura de los mercados electrónicos.
- Saber de otros servicios en Internet de interés para el comercio electrónico.

#### Unidad 2:

- Conocer las diversas opciones de servicios de alojamiento web que nos ofrece el mercado electrónico.
- Saber establecer las necesidades de hospedaje de nuestra empresa.
- Asimilar los criterios necesarios para una adecuada toma de decisiones respecto a qué servicio de hospedaje es el más adecuado para nuestras características.
- Estar al tanto de las distintas alternativas de conectividad existentes en el mercado, así como de los criterios para determinar cuál es la opción que más nos conviene.
- Conocer los principales aspectos de las intranets y las extranets, así como las áreas de aplicación de las mismas al mundo de la empresa y los criterios que debemos tener presentes a la hora de desarrollar una solución de estas características en nuestra empresa.

#### Unidad 3:

- Conocer el concepto B2B (business to business).
- Estar al tanto de los tipos de mercados B2B y de las actividades comercializadas por este comercio.
- Asimilar las características de los mercados B2B verticales y de los mercados B2B horizontales.
- Saber qué son y de dónde vienen los e-marketplace, sus ventajas y tipos. Unidad 4:

- Asimilar el proceso de comercialización de productos online entre empresa y consumidor.
- Distinguir el tamaño y crecimiento del mercado B2C (business to consumer) y los modelos de e-tailing.
- Estar al tanto de los tipos de puntos de venta B2C.
- Conocer los malls electrónicos.
- Entender qué son los infomediarios y cuándo son útiles.

#### Unidad 5:

- Saber qué es un certificado digital, cuál su papel en los procesos de compraventa online y cuáles son los pasos a seguir para obtenerlo dentro del territorio español.
- Conocer los distintos sistemas de pago que se utilizan en el comercio electrónico, siendo conscientes del tipo de soporte tecnológico que comporta cada uno, así como de los beneficios y riesgos que implica su utilización.
- Estar al tanto de los peligros que comporta la utilización de sitios web con finalidades comerciales. Disponer criterios claros para establecer un plan de seguridad que reduzca al máximo los perjuicios que pueden derivarse de un ataque desde el exterior, así como de la entrada en nuestro sistema de personas no autorizadas.
- Conocer los distintos estándares de seguridad que se aplican a una zona de especial sensibilidad en el comercio electrónico: el uso de las tarjetas de crédito.

#### Unidad 6:

- Aprender el uso y funcionamiento de los buscadores con la intención de obtener el mejor provecho.
- Estar al tanto de la nueva forma de publicidad en formato digital, así como detallar sus características y ventajas.
- Conocer el email marketing y su uso.
- Detallar las estrategias del marketing relacional y conocer el papel de los medios sociales.

#### Unidad 7:

- Ser conscientes de las dificultades que plantea la organización de la logística de un sitio web y de las dificultades que le plantean al comercio online los costes de distribución que es necesario repercutir en el cliente final.
- Disponer de los criterios necesarios para establecer el tipo de sistema logístico que queremos implantar en nuestro sitio web.
- Tener clarificados los factores de éxito que determinan si se ha logrado una adecuada integración de los aspectos online y offline que están involucrados en la administración de pedidos.
- Saber realizar una adecuada elección del tipo de transportista que más se adecua a nuestro sistema de tramitación de pedidos.
- Estar al tanto de los parámetros de calidad que determina si nuestro sistema de cumplimentación de pedidos puede merecer el calificativo de óptimo.
- Estar al tanto de los diferentes sistemas de cumplimentación de pedidos online existentes en el mercado.

#### Unidad 8:

- Conocer qué es un dato personal e identificar su tratamiento, los derechos de sus titulares y su aplicación práctica.

- Aprender los principios por los que se rige la recogida de datos, en especial la obtención del consentimiento y el deber de información.
- Conocer las particularidades a aplicar a los ficheros que contengan tratamientos con fines publicitarios.
- Relacionar los datos personales con las exigencias de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico y con la Ley General de Telecomunicaciones.
- Conocer las distintas modalidades de contratación informática, así como los elementos constituyentes.

#### Unidad 9:

- Conocer los principios generales del mobile marketing.
- Analizar el funcionamiento, ventajas y elementos que contribuyen a potenciar el desarrollo del m-marketing.
- Detallar las principales aplicaciones y ámbitos en que se desarrolla el m-marketing.
- Estar al tanto de las posibilidades que ofrece la geolocalización aplicada al comercio a través del m-marketing.

## OBSERVACIONES

SKU: 00000000013

## CONTENIDOS

### 1. Programa de comercio electrónico

1. Elementos fundamentales del comercio electrónico. Modalidades
  1. Introducción
  2. Los tres niveles del comercio electrónico
  3. Ventajas e inconvenientes del e-commerce
  4. Categorías de comercio electrónico según el tipo de vendedor y comprador
  5. Etapas en el desarrollo del comercio electrónico
2. Los mercados electrónicos
  1. Componentes del mercado electrónico
  2. Los clientes en los mercados electrónicos
  3. Los vendedores en los mercados electrónicos
  4. La infraestructura de los mercados electrónicos
3. Oportunidades y retos en el mercado electrónico
  1. La red de la elección individual
  2. El crecimiento exponencial de los usuarios y las ventas
  3. Los anunciantes invierten en el mercado electrónico
  4. Factores que pueden frenar el crecimiento del comercio electrónico
4. Otros servicios en Internet de interés para el comercio electrónico

### 2. El escenario tecnológico

1. Evolución y servicios en Internet
  1. Servicios de hospedaje web

- 2. Modelos de servicios de hospedaje web
- 3. Las diferentes necesidades de hospedaje
- 4. Cuestiones que debemos aclarar antes de tomar una decisión
- 2. Conectividad
  - 1. Definición
  - 2. ISDN o RDSI
  - 3. DSL
  - 4. T1 y T3
  - 5. Portador óptico (OC)
- 3. Intranets y extranets
  - 1. ¿Qué es una intranet?
  - 2. Aspectos que debemos considerar a la hora de desarrollar una intranet
  - 3. Aplicación de las intranets para las distintas funciones de la empresa
  - 4. Cuestiones de seguridad
  - 5. Las extranets. Concepto. Utilidad en el nuevo contexto empresarial
  - 6. Información a incluir en una extranet
  - 7. Ejemplo de intranet/extranet
- 3. **Comercio electrónico entre empresas (B2B)**
  - 1. El concepto de B2B
    - 1. Ventajas
    - 2. Las claves del B2B
  - 2. Tipos de mercados electrónicos B2B
  - 3. Clases de actividades comercializadas en el comercio electrónico B2B
  - 4. Mercados verticales y horizontales
  - 5. La relación en la cadena de suministro (supply chain) en el B2B
    - 1. Definición
    - 2. Supply Chain Management (SCM)
    - 3. Beneficios de Internet y el B2B para la cadena de suministro
  - 6. Los e-marketplace
    - 1. Origen y definición
    - 2. Concepto
    - 3. Características generales
    - 4. Ventajas de participar en un e-marketplace
    - 5. Clasificación
    - 6. Ventajas del e-marketplace
    - 7. Los e-marketplaces privados sell-side (one to many)
    - 8. Los distribuidores y el comercio electrónico B2B
    - 9. Los e-marketplaces privados buy-side: e-procurement
    - 10. E-marketplaces públicos (many to many)
    - 11. Casos de éxito
- 4. **Comercio electrónico de empresa a consumidor**
  - 1. El comercio electrónico B2C (business to consumer)
    - 1. Proceso de comercialización de productos on-line
    - 2. Tamaño y crecimiento del mercado B2C (business to consumer)
    - 3. Modelos de e-tailing
  - 2. Tipos de puntos de venta B2C (business to consumer)
    - 1. Las tiendas virtuales (tiendas electrónicas)

2. Malls electrónicos
  3. Los infomediarios
    1. Introducción
    2. Tipos de infomediarios
    3. Utilidad de los infomediarios
    4. Actividades
    5. Modelos de negocio
    6. Ejemplos de infomediarios
    7. Metamediario
  5. **Mecanismos de pago y aspectos de seguridad en el comercio electrónico**
    1. Cuestiones generales sobre el pago a través de Internet
      1. El certificado digital
      2. La cuenta de comerciante
      3. Autorización de tarjetas de crédito en tiempo real
    2. Sistemas de pago por Internet
      1. Tarjetas de crédito
      2. Pagos por cheque
      3. Pagos a través del móvil
      4. Otras formas de pago
    3. La seguridad en el comercio electrónico
      1. Aspectos generales
      2. Los ataques de denegación de servicio
      3. Defender el sitio web
      4. La seguridad en el caso de las tarjetas de crédito
  6. **Marketing en internet**
    1. Posicionamiento en buscadores
      1. Definición
      2. ¿Cómo actúan los buscadores?
      3. Palabras clave (keywords)
      4. HTML body structure
      5. Algunos consejos adicionales
    2. Publicidad on-line
      1. Categorías de publicidad on-line
      2. Banners
      3. ¿Cómo se contrata la publicidad on-line?
      4. Algunos conceptos relacionados con la publicidad on-line
      5. Ventajas de la publicidad on-line
    3. Programas de afiliación
    4. E-mail marketing
    5. Estrategias off-line
    6. Marketing Relacional 2.0
      1. El Marketing Relacional como eje de las ventas
      2. El fin de las estrategias off-line vs. on-line: el marketing integral
      3. Captación y fidelización de clientes en la red
      4. El papel de los social media
      5. La Social Media Optimization (SMO)
  7. **Importancia de la logística en el comercio electrónico**
-

1. La función logística en el comercio electrónico: entre los condicionantes de la red y las exigencias del mercado
    1. Consideraciones previas
    2. El dilema del paquete pequeño
    3. La función logística en el comercio electrónico
    4. Mantener informado al cliente
    5. Modelos de cumplimentación de pedidos
  2. Las soluciones tecnológica
    1. Sitios web grandes y de clase-empresa
    2. Los sitios web medianos y pequeños
    3. Software para la administración de existencias
- 8. Aspectos jurídicos en el comercio electrónico**
1. Protección de datos
    1. Introducción
    2. Antecedentes
    3. Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre
    4. Conceptos básicos
    5. Datos especialmente protegidos
    6. Calidad de los datos
    7. Derechos del afectado
  2. Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico
    1. Introducción
    2. Obligaciones de la LSSI
    3. Infracciones
    4. Sanciones
    5. Medidas de carácter provisional
    6. Multa coercitiva
    7. Prescripción
  3. Ley General de Telecomunicaciones
    1. Normas comunitarias
    2. Introducción
    3. Ámbito de aplicación
    4. Simplificación del régimen de acceso al mercado
    5. Evaluación periódica de la competencia en el mercado
    6. Interconexión y acceso
    7. Obligaciones de servicio público
    8. Derechos de ocupación del dominio público y privado
    9. LGT y LOPD
  4. Mecanismos de contratación electrónica
    1. Contratación informática
    2. Partes de un contrato informático
    3. Tipos de contratos informáticos
- 9. Otros modelos de negocio en Internet**
1. Principios generales del mobile marketing
    1. Del 1G al 4G: las generaciones de comunicaciones móviles
    2. ¿Cómo funciona una red de telefonía móvil?
    3. Ventajas de un ámbito inalámbrico para el e-marketing
-

4. Elementos que contribuyen a potenciar el desarrollo del m-marketing
2. M-marketing: principales aplicaciones
  1. Introducción
  2. Banca móvil
  3. Pagos con el móvil
  4. Compras inalámbricas
  5. Publicidad dirigida
  6. Juegos móviles o advergaming
  7. Servicios personalizados
  8. Aplicaciones móviles para B2B
3. Mobile marketing basado en la localización
  1. Geolocalización
  2. Publicidad basada en la localización
  3. Barreras a las soluciones basadas en la localización
  4. La tecnología RFID (Radio Frequency Identification) y el control de la cadena de suministro