

Spis treści

1	PRACA Z KOMPUTEREM OSOBISTYM – SUMMARY.....	7
1.1	Spis treści.....	7
1.2	Wprowadzenie.....	7
1.3	Sprzęt.....	7
1.3.1	Komponenty komputera osobistego.....	7
1.3.2	Podstawowe rodzaje komputerów osobistych.....	8
1.3.3	Widok czółowy współczesnego komputera osobistego.....	8
1.3.4	Widok na tył współczesnego komputera osobistego.....	8
1.3.5	Klawiatura.....	9
1.3.6	Myszka PS2.....	10
1.3.7	Klasyczny monitor.....	10
1.3.8	Nowoczesny monitor TFT.....	10
1.3.9	Drukarka atramentowa.....	11
1.3.10	Słuchawki z mikrofonem.....	11
1.3.11	Modem wewnętrzny.....	11
1.4	Nośniki danych.....	11
1.4.1	Rozmiary danych.....	12
1.4.2	Kopie bezpieczeństwa.....	12
1.5	Oprogramowanie, dane i pliki.....	12
1.5.1	Oprogramowanie.....	12
1.5.2	Dane to	12
1.5.3	Pliki.....	13
1.6	System operacyjny i zarządzanie plikami.....	13
1.6.1	System operacyjny.....	13
1.6.2	Zarządzanie plikami.....	13
1.6.3	Zarządzanie plikami – adresowanie.....	13
1.6.4	Ostrzeżenie.....	14
1.6.5	Zarządzanie plikami.....	14
1.6.6	Uruchamianie Eksploratora Windows.....	14
1.6.7	Eksplorator Windows.....	14
1.6.8	System operacyjny.....	15
1.7	Użyteczne programy.....	15
1.7.1	Edytory tekstu.....	15
1.7.2	Arkusze kalkulacyjne.....	16
1.7.3	Programy do tworzenia prezentacji.....	17
1.7.4	Inne użyteczne programy.....	17
1.7.5	Rozszerzenia nazwy plików.....	18
1.7.6	Popularne rozszerzenia.....	18
1.7.7	Podsumowanie.....	18
2	SIEĆ – SUMMARY.....	19
2.1	Spis treści.....	19
2.2	Idea pracy w sieci.....	19
2.2.1	Komputery klasy mainframe.....	20
2.3	Sieci.....	20
2.4	Praca w sieci.....	21
2.4.1	Sieć rozległa (WAN).....	21
2.4.2	Typowa sieć LAN.....	21
2.4.3	Karty sieciowe.....	22
2.4.4	Okablowanie sieciowe.....	23
2.4.5	Złącze RJ-45.....	23
2.4.6	Łączenie kabli.....	24
2.4.7	Podłączanie kabla do koncentratora.....	24
2.5	Łączenie się z Internetem.....	24
2.5.1	Logowanie się do Internetu.....	24

2.6	Modemy	25
2.6.1	Modemy do laptopów.....	26
2.6.2	PCMCIA lub inaczej PC-Card.....	26
2.6.3	Termial Adapter	26
2.7	Usługi połączeniowe	27
2.7.1	Sieci szerokopasmowe	28
2.8	Logowanie do serwera sieciowego	28
2.8.1	Wylogowywanie z sieci	29
3	POCZTA ELEKTRONICZNA I SIĘĆ WORLD-WIDE WEB SUMMARY	30
3.1.1	Poczta elektroniczna i sieć World-Wide Web.....	30
3.2	Spis treści	30
3.3	Wprowadzenie	30
3.4	Internet	31
3.5	Sieć World-Wide-Web.....	31
3.6	Przeglądarki internetowe.....	32
3.6.1	Adresy internetowe	34
3.6.2	Nazwy domen.....	34
3.6.3	Części adresu URL.....	35
3.7	Korzystanie z przeglądarki internetowej.....	35
3.8	Przeglądarka internetowa	36
3.8.1	Poruszanie się w sieci WWW	36
3.8.2	Dodawanie stron do Ulubionych.....	37
3.8.3	Wyszukiwarki	37
3.8.4	Korzystanie z wyszukiwarki	38
3.9	Poczta elektroniczna.....	39
3.9.1	Adresy poczty elektronicznej	39
3.9.2	Klienci poczty elektronicznej.....	40
3.9.3	Pisanie wiadomości	41
3.9.4	Wysyłanie wiadomości	41
3.9.5	Odpowiadanie na wiadomość.....	42
3.9.6	Dołączanie załącznika do wiadomości.....	42
3.10	Podsumowanie	43
4	TELEPRACA – SUMMARY	44
4.1	Nowa Ekonomia.....	44
4.1.1	Globalna, Oparta na wiedzy, Sieciowa	44
4.2	Czym jest telepraca?	44
4.3	Definicje telepracy	44
4.3.1	Formy telepracy.....	45
4.3.2	Telepraca z domu	46
4.3.3	Telecentrum.....	46
4.3.4	Mobilna Telepraca.....	46
4.4	Telepraca sieciowa	47
4.5	Ilu jest telepracowników?	47
4.5.1	Zróźnicowanie krajowe.....	47
4.5.2	Kim są telepracownicy? Przykład Wielkiej Brytanii	47
4.6	Przyczynki do popularyzacji telepracy	48
4.7	Przeszkody dla telepracy.....	49
4.8	Korzyści społeczne.....	49
4.9	Gdzie może być stosowana telepraca?	50
4.10	Zestawienie zalet telepracy	51
4.11	Co jest niezbędne aby osiągnąć sukces jako telepracownik?.....	51
4.11.1	Korzyści dla poszczególnych osób.....	51
4.11.2	Zalety telepracy dla pracownika	52
4.11.3	Wady telepracy dla pracownika	53
4.12	Możliwości organizacyjne	54
4.12.1	Problemy organizacyjne.....	55

4.12.2	Wyzwania zarządzania	55
4.13	Kwestie implementacji	56
4.14	Udana telepraca	57
4.15	Kryteria sukcesu telepracy	58
4.16	Technologia dla telepracy	58
4.16.1	Sieci komunikacyjne dla telepracy	59
4.16.2	Narzędzia do telepracy	60
4.17	Oprogramowanie	60
5	TELEPRACA II – WIDEOKONFERENCJE – SUMMARY	62
5.1	Wideokonferencje	62
5.2	Wprowadzenie	62
5.3	Rodzaje systemów wideokonferencyjnych	62
5.4	Słuchawki, mikrofony, kamery	63
5.4.1	Kamera internetowa	63
5.4.2	Instalacja kamery	63
5.5	Parametry sygnału wizyjnego	63
5.6	Szybkość transmisji	64
5.7	Sieci transmisyjne	65
5.8	Skype	65
5.8.1	Setup	66
5.8.2	Uruchamianie	66
5.8.3	Logowanie	66
5.8.4	Dodawanie kontaktów	66
5.8.5	Nawiązywanie połączenia	67
5.8.6	Połączenie konferencyjne	67
5.8.7	Chat	67
5.8.8	Inne możliwości	67
5.9	Windows Messenger	67
5.9.1	Uruchamianie	67
5.9.2	Tworzenie konta	67
5.10	Tworzenie konta pocztowego	68
5.10.1	Dodawanie kontaktu	68
5.11	Ustawienia dźwięku i obrazu	68
5.12	Połączenie	69
5.13	Standaryzacja	69
6	TEAM WORKING – SUMMARY	70
6.1	Zarządzanie telepracą	70
6.2	Telepraca	70
6.3	Planowanie pracy	70
6.4	Ocena czasochłonności	70
6.4.1	Organizery papierowe	71
6.4.2	Organizery papierowe	71
6.5	Zarządzanie projektem	72
6.6	Cechy projektu	72
6.7	Krzywa zmian	73
6.8	Zarządzanie projektem / Potrzeba kontroli	73
6.9	Stałe	73
6.10	Kontrola projektu	74
6.11	Plan projektu	75
6.12	Uwzględnienie nagłych przypadków	76
6.13	Harmonogram	76
6.14	Diagramy Gantta	76
6.15	Ścieżka krytyczna	77
6.15.1	Wyznaczanie ścieżki krytycznej	77
6.16	Praca zespołowa	78
6.16.1	Cechy dobrej grupy	78

6.16.2	Tworzenie grupy	78
6.16.3	Spotkania.....	79
6.16.4	Grupy wirtualne	79
6.16.5	Spotkania wirtualne.....	80
6.17	Konferencje.....	80
6.17.1	Oprogramowanie dla grup.....	81
6.18	Aplikacje.....	81
6.18.1	MSN Messenger.....	81
6.19	Zarządzanie grupami wirtualnymi	82
6.20	Możliwe problemy	82
6.21	Zarządzanie projektem	82
7	E-COMMERCE SUMMARY	83
7.1	Czym jest komunikacja biznesowa?	83
7.2	Komunikacja biznesowa	83
7.3	Telemarketing	85
7.4	Funkcjonalność Telemarketingu	85
7.5	Ryzyko Telemarketingu.....	86
8	CRM SUMMARY	88
8.1	Zarządzanie relacjami z klientem.....	88
8.2	Czym jest CRM?.....	88
8.3	Dlaczego używa się CRM?.....	89
8.4	Architektura systemu CRM.....	89
8.4.1	Architektura systemu CRM – część operacyjna.....	90
8.4.2	Architektura systemu CRM – część analityczna.....	91
8.4.3	Architektura systemu CRM – część współdziałania	92
8.5	Oprogramowanie CRM.....	92
8.6	Zalety systemu CRM.....	93
8.7	System CRM – funkcjonalności dotyczące sprzedaży.....	95
9	WPROWADZENIE.....	97
9.1	Praca z komputerem osobistym	97
9.2	Sprzęt	97
9.3	Oprogramowanie, dane i pliki.....	98
9.4	Praca w sieci.....	98
9.4.1	Idea pracy w sieci:.....	99
9.4.2	Karty sieciowe.....	99
9.4.3	Łączenie się z Internetem:.....	99
9.5	Praca w sieci II.....	100
9.5.1	Poczta elektroniczna i sieć World-Wide-Web:	100
9.5.2	Sieć World-Wide-Web:.....	101
9.5.3	Email:	101
9.6	Telepraca I.....	102
9.6.1	Definicje telepracy	102
9.6.2	Zalety i wady telepracy	103
9.7	Wideokonferencje	105
9.7.1	Rodzaje systemów wideokonferencyjnych	105
9.8	Zarządzanie telepracą.....	106
9.8.1	Zarządzanie projektem	107
9.8.2	Praca zespołowa	108
9.9	Czym jest komunikacja biznesowa?	109
9.10	Zarządzanie relacjami z klientem.....	110