
CONTENIDO

Agradecimientos	xvii
Introducción	xix

Parte I

Comercio electrónico por medio de la tecnología

▼1 El comercio electrónico alcanza la mayoría de edad	3
El futuro de los negocios es el comercio electrónico	4
Explosión del comercio electrónico	4
Los beneficios del comercio electrónico	7
Qué funciona y qué no funciona: estudios de caso	9
Éxito en el comercio electrónico	12
Reestructuración del negocio	12
Cambie su paradigma	15
Integración de la tecnología en el negocio	17
¿Quién es su cliente?	20
John Q. Public	20
B2B	20
Convertirse en punto com	22
Un poco de investigación	22
¿Está listo?	25
Diseño de su tienda electrónica	28

▼ 2	El caso comercial del comercio electrónico	29
	Planeación de los recursos de la empresa (ERP)	30
	¿Qué es ERP?	30
	La fuerte demanda por ERP	32
	Obtenga el ajuste perfecto	34
	Instalación	37
	Administración de las relaciones con los clientes	39
	Qué es CRM	39
	Consígalos y reténgalos	40
	Arquitectura alrededor del cliente	42
	Administración de la cadena de ventas	45
	Qué es	45
	Cómo el comercio está dando forma a la necesidad de la administración de la cadena de ventas	47
	La infraestructura de la cadena de ventas	49
	Administración de la cadena de provisión	51
	Qué es la administración de la cadena de provisión	51
	Cómo funciona una cadena de provisión con base en Internet	54
	Planeación de la cadena de provisión	56

Parte II

Servidores y clientes del comercio electrónico

▼ 3	Sistemas operativos	63
	Las características que se quieren	65
	Fiabilidad	65
	Escalabilidad	65
	Interoperatividad	65
	Seguridad	71
	Microsoft Windows 2000	71
	Versiones de Windows 2000	71
	Internet Information Server 5.0	73
	Active Directory	75
	Sun	77
	Solaris Version 8	77
	Java	80
	Linux	82
	El precio es correcto	82
	Linux OS 6.2	86
	Apache Web Server	87
	Novell	87
	Netware 5.1	88

WebSphere	89
NDS eDirectory	90
Otras características	91
Comparaciones	92
Características	92
Costos	92
Hardware	96
▼4 Cómo configurar un servidor para el comercio electrónico	97
Servidores para el comercio electrónico	98
Lo que hacen	98
Consideraciones sobre los servidores	103
Principales participantes	104
Microsoft	105
iPlanet	110
Novell	114
IBM	118
Cómo configurar un servidor	121
Microsoft	121
WebSphere	128
Servidores de terceros	137
Subastas en línea	137
Negocio a negocio	139
▼5 Cómo conectar a los clientes	143
Conectividad de los clientes	144
Direccionamiento del protocolo de Internet	144
Requisitos de hardware	145
Requisitos de software	146
Identificaciones de registro y de usuario	149
Exploradores web	149
Raíces	150
Tuercas y tornillos	150
Lenguaje de marcación de hipertexto	151
Lenguaje de marcación extensible	154
SSL	157
Interfaz de portal común	159
Microsoft Internet Explorer	161
Netscape Navigator	162
Java	164
Panorama de Java	164
Java 2	166
JavaBeans	167
Active Server Pages	169
Panorama de ASP	170



Cómo usar ASP	171
Desarrollo de las páginas ASP	171
Plug-in (Plugins)	173
Panorama de los plug-in	173
Adobe Acrobat	174
Macromedia Flash	176
Shockwave	177

Parte III

Como construir la infraestructura del comercio electrónico

▼ 6	Redes de área local (LAN)	181
	¿Qué es una red de área local?	182
	Arquitectura de la red de área local	182
	Topología de la red	182
	Modelo de Referencia OSI	183
	Protocolos Datalink	185
	Protocolos de niveles más altos	189
	Componentes de las redes de área local	191
	Interruptores y centros	191
	Enrutadores	196
	Vendedores de hardware	199
	Componentes futuros	201
	Consideraciones para el diseño de la red de área local	202
	Equilibrio de cargas	202
	Cuellos de botella	206
	Clústeres	208
	Diseño de la red de área local	208
	Planeación de la capacidad	209
	Construcción de su red de área local	212
▼ 7	Redes de área amplia	217
	Introducción a las redes de área amplia	218
	¿Qué es una red de área amplia?	218
	Redes de área amplia, comercio electrónico y usted	218
	Arquitectura de la red de área amplia	219
	Enrutadores terminales	220
	TCP/IP	221
	Direccionamiento del protocolo de Internet	224
	Tecnologías de la red de área amplia	227
	. Transportes	228
	Protocolos	230

	Tecnologías de mercado	231
	Redes privadas virtuales	233
	Servicio de encaminamiento y acceso remoto	237
	Proveedores de servicio	241
	Consideraciones para el comercio electrónico	244
	Herramientas administrativas	244
	Conectar	244
▼ 8	Calidad de servicio	251
	¿Qué es calidad de servicio?	252
	Por qué el comercio electrónico necesita calidad de servicio	252
	Conceptos clave de la calidad de servicio	255
	Asegurar la calidad de servicio	259
	Aprovisionamiento de ancho de banda	259
	Prioridad del ancho de banda	264
	Calidad de servicio para el comercio electrónico	268
	El futuro de la calidad de servicio	275
	Extremo a extremo	275
	Dinámico	276
	Inteligencia	277
	Viziq	277
▼ 9	La Red Pensante	285
	El reto de la red	286
	Aumento en la complejidad	287
	No en el enrutador	289
	El imperativo comercial	292
	Reglas comerciales	293
	Obstáculos para el establecimiento de las reglas	294
	Estar a la altura	295
	La Red Pensante	296
	La Red Pensante en acción: un vistazo al futuro	296
	Más que empujar paquetes	297
	La visión por delante	299
	La Red Pensante está en todas partes	300
	Hay que usar viejas respuestas para resolver problemas nuevos	300
	Trabajando juntos	301
	El efecto de la Red Pensante	303
▼ 10	Cómo mantener y optimizar los sitios para el comercio electrónico	305
	La necesidad de desempeño	306
	Repaso de desempeño	306
	Mejores prácticas	307

Consideraciones físicas	309
Hardware	309
Segmentación de la red	310
Planeación	315
Solución de problemas	323
Defina el problema	323
Ubique el problema	324
Revise los cambios	324
Solucione el problema	324
Supervisor de desempeño (Perfotmance Monitor)	325
Repaso de Perfmon	325
Las vistas	326
Qué supervisar	335
Herramientas para administrar la red	340
Herramientas del sistema operativo	340
Protocolo para la administración de redes simples	341
Supervisión remota (RMON)	343
Network Monitor	343
Cisco Works2000	345
NetSys Baselineer	346
Herramientas de supervisión de vendedores independientes	347
WebTrends Enterprise Suite	347
EcoSCOPE 4.1	348
Netuitive 5.0	349
NetworkIT	349

Parte IV

Cómo se aseguran los ambientes del comercio electrónico

▼11 Creación de redes seguras	353
Seguridad de la red	354
Elaboración de un plan de seguridad para la red	354
Un panorama de la seguridad de la red	355
Por qué es necesaria la seguridad	356
Información confidencial	357
Hay que proteger la integridad de la compañía	358
Seguridad de tránsito	360
Cómo elaborar un plan de seguridad de tránsito	360
Colocación de la seguridad de tránsito	360
Opciones de seguridad con guardafuegos	363

Seguridad de usuario	366
¿Por qué instalar la seguridad de usuario?	367
Solución RADIUS	369
La solución TACACS+	370
Pensamientos finales acerca de la seguridad de usuario	371
Casos de estudio acerca de seguridad	371
Objetivos	372
Estudio de caso 1	372
Estudio de caso 2	373
Estudio de caso 3	375
Consideraciones finales acerca de la seguridad de la red	375
▼12 Infraestructura de llave pública	377
Un tipo diferente de seguridad	378
Qué hace falta proteger	378
Por qué son importantes las transacciones seguras	378
Transacciones actuales entre las empresas	379
Infraestructura de llave pública	380
Cómo proteger transacciones confidenciales	380
Cómo verificar la identidad	383
Cómo asegurar que la transacción no se modifique	388
Cómo comprobar la aceptación	388
Ejemplo de la vida real	389
Seguridad específica para las ventas por Internet	390
Comercio por Internet desde el punto de vista del proveedor	390
Comercio por Internet desde el punto de vista del consumidor	391
Opciones de la infraestructura de llave pública para su empresa	391
Cómo comprar	392
Dónde comprar	393
Contratar el servicio contra administrar	393
▼13 Cómo asegurar los servidores para comercio electrónico	397
Seguridad del servidor del web	398
Por qué es indispensable la seguridad del servidor	398
Cómo proteger el servidor del web y el sitio	400
Protección contra virus	405
De qué se debe proteger	405
Cómo proteger los servidores	406
Seguridad de las transacciones por Internet	407
Seguridad del protocolo de Internet	407

Parte V

Cómo ejecutar los sistemas para el comercio electrónico

▼ 14	Cómo conectar las soluciones de comercio electrónico	415
	Intercambio electrónico de datos	416
	¿Qué es el intercambio electrónico de datos?	417
	El intercambio electrónico de datos y el modelo comercial "tradicional" ...	419
	La parte brusca del intercambio electrónico de datos	421
	Internet, intercambio electrónico de datos y negocios modernos	422
	¿Qué sigue para el intercambio electrónico de datos?	425
	Compartir los datos	425
	Estándares	425
	Lenguaje de marcación extensible (XML)	428
	Logre que la solución que tiene funcione con la nueva tecnología	432
	Lo viejo con lo nuevo	432
	Diseño de aplicaciones para el intercambio electrónico de datos basado en el Web	436
	Contratación	438
▼ 15	Proveedores de servicios de aplicaciones para el comercio electrónico	442
	Introducción a los prestadores de servicios de aplicaciones	442
	¿Qué es un proveedor de servicios de aplicaciones?	442
	Proveedores de servicios para cada necesidad	447
	¿Contratar es parte de la solución o un grupo de problemas nuevo?	449
	¿Quién debe considerar usar un prestador de servicios de aplicaciones?	450
	Ejemplos de negocios que han usado prestadores de servicios de aplicaciones ...	451
	Construya un portal propio	452
	Preparación del menudeo electrónico	453
	Satisfacer el reto de abastecimiento electrónico	454
	Valorar la decisión	455
	La ventaja de usar un prestador de servicios de aplicaciones	456
	Las áreas problemáticas	459
	Conócete a ti mismo	461
	¿Cuáles son sus necesidades para el comercio electrónico?	462
	¿Cuáles son sus capacidades?	464
	Decisiones en el mundo real	465
	Elección del vendedor	465
	Terminología de los prestadores de servicios de aplicaciones: un glosario mínimo para ayudarle a entender	467
	Índice	471