

# **Máster en el Desarrollo de Sistemas de Comercio Electrónico: Comercio y Negocio Electrónico**

<http://mastercomercioelectronico.net/>

Juan Manuel Corchado Rodríguez

Fernando de la Prieta Pintado

Sara Rodríguez González

Juan Francisco de Paz Santana

Davinia Carolina Zato Domínguez

## **Legislación aplicada. Técnicas de personalización, fidelización de clientes y Customer Relationship Manager**

### **Telvent Global Services**

Información Inteligente para un mundo sostenible

<http://www.telvent.com>

### **Universidad de Salamanca**

<http://www.usal.es>

Grupo de Investigación en **BISITE (Bioinformática, Sistemas Inteligentes y Tecnología Educativa)**

<http://bisite.usal.es>



## Máster en el Desarrollo de Sistemas de Comercio Electrónico: Comercio y Negocio Electrónico

Organizado por Telvent Global Services S.L.U. en coordinación con el Grupo de Investigación en Bioinformática, Sistemas Informáticos Inteligentes y Tecnología Educativa (<http://bisite.usal.es>) de la Universidad de Salamanca.

Este proyecto está cofinanciado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 y el Fondo Social Europeo (FSE) según el expediente Nº: TSI-010103-2010-209

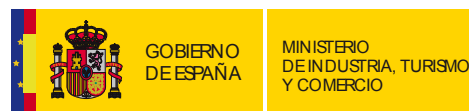
### Gestión y coordinación técnica:

Telvent Global Services  
C/ Valgrande 6  
C.P. 28108 – Alcobendas (Madrid)  
Tel.: +34 902 335 599  
Fax: +34 917 147 001  
Web: <http://www.telvent.com>

### Dirección y Coordinación científica:

Juan Manuel Corchado Rodríguez  
Departamento de Informática y Automática  
Facultad de Ciencias  
Universidad de Salamanca  
Plaza de la Merced S/N,  
37008, Salamanca, Spain  
Tel.: + 34 923294400 (Ext. 1525)  
Tel.: + 34 618696589  
Fax: + 34 923294514  
Web: <http://bisite.usal.es>

### Financiado por:



PLAN  
AVANZA >>>



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo

No está permitida la reproducción total o parcial de este manuscrito, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopiadora, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y escrito de los titulares del Copyright.

Copyright © 2011 – Máster en el Desarrollo de Sistemas para el Comercio Electrónico de la Universidad de Salamanca: Comercio y Negocio Electrónico. La propiedad intelectual de los contenidos de cada uno de los temas que forman parte del manuscrito es de los autores de los mismos.

ISBN: 978-84-694-3212-9  
Depósito Legal: S.199-2011

Impreso en Salamanca, España – Printed in Salamanca, Spain

## Índice volumen

Módulo 3: Legislación aplicada al comercio electrónico .....	1
Módulo 4: Personalización y Comercio Electrónico. Fidelización de clientes. Técnicas y Herramientas de CRM.....	157