

Obsah

1	INFORMAČNÍ SPOLEČNOST & E-BUSINESS	9
1.1	INFORMAČNÍ SPOLEČNOST	10
1.1.1	Kvalitativní charakteristiky informační společnosti	11
1.1.2	Základní podpůrné prvky budování informační společnosti	12
1.1.3	Základní podmínky rozvoje kvalitního informačního prostředí	13
1.2	GLOBALNÍ INFORMAČNÍ SPOLEČNOST	13
1.2.1	Subjekty globální informační společnosti	14
1.3	INFORMAČNÍ TECHNOLOGIE (IT)	16
1.3.1	Přehled informačních a komunikačních technologií	17
1.4	ZÁKLADNÍ POJMY	17
1.4.1	Základní klasické ekonomické zdroje	18
1.5	INFORMAČNÍ SYSTÉM	19
1.5.1	Sociálně – ekonomické informační systémy	20
1.6	NOVÁ EKONOMIKA	21
1.6.1	Podmínky kladené na podniky	21
1.6.2	Práce manažerů	22
1.6.3	Změny paradigmat manažerského myšlení	22
2	ELEKTRONICKÉ PODNIKÁNÍ (E-BUSINESS) A ELEKTRONICKÉ OBCHODOVÁNÍ	25
2.1	ELEKTRONICKÉ PODNIKÁNÍ A ELEKTRONICKÉ OBCHODOVÁNÍ	26
2.1.1	B2B	27
2.1.2	B2C	27
2.1.3	Pohled do historie	27
2.2	PROCESNÍ DEFINICE ELEKTRONICKÉHO PODNIKÁNÍ	28
2.2.1	Virtuální firma	28
2.3	ELEKTRONICKÉ OBCHODY	30
2.3.1	Elektronické obchody z pohledu globálnosti nabídky	30
2.3.2	Základní části elektronického obchodování	30
2.3.3	Fáze elektronického obchodování	31
2.3.4	Kvazielektronické obchody	32
2.3.5	Plnohodnotné elektronické obchody	32
2.3.6	Elektronický obchod & klasický obchod	33
2.4	STRUKTURA E-COMMERCE SERVERU	33
2.4.1	Základní prvky e-commerce serveru	34
2.4.2	Možné podpůrné prvky e-commerce serveru	35
2.4.3	Možné funkce, rysy a vlastnosti řešení internetového obchodu	35
2.5	OBCHODNÍ MODELY PRO ELEKTRONICKÉ OBCHODOVÁNÍ	37
2.5.1	Elektronický obchod (E-shop)	37
2.5.2	Elektronická burza (e-procurement)	37
2.5.3	Elektronické obchodní centrum (e-mall)	37
2.5.4	Trh třetí strany (3rd party marketplace)	38
2.5.5	Virtuální společenství (virtual communities)	38
2.5.6	Poskytovatel služeb hodnotového řetězce (value chain service provider)	38
2.5.7	Integrátor hodnotového řetězce (value chain integrator)	38
2.5.8	Kooperativní prostředí (collaboration platform)	39
2.5.9	Informační broker a další služby (Informationbrokerage and other services)	39
2.6	TVORBA INTERNETOVÝCH OBCHODŮ	39
2.7	PORTÁL	41
2.7.1	Horizontální portály	41
2.7.2	Vertikální portály	41
2.7.3	Kombinace vertikálního a horizontálního portálu	42

2.8	INTERNETOVÉ DOMÉNY	42
2.8.1	Postup registrace doménových jmen.....	42
2.8.2	Jiné možnosti prezentace internetových obchodů.....	43
2.9	E-OBCHOD WAP.....	45
2.9.1	Instalace programu Tvůj E-obchod WAP.....	45
2.9.2	Tvorba Internetového obchodu v Tvůj E-obchod WAP.....	46
3	INTERNETOVÁ TRŽIŠTĚ.....	57
3.1	INTERNETOVÉ TRŽIŠTĚ (E-TRŽIŠTĚ)	58
3.1.1	Efektivita e-tržišť	58
3.1.2	Užitná hodnota sítí	59
3.1.3	Efektivní internetové tržiště.....	59
3.2	DRUHÝ INTERNETOVÝCH TRŽIŠŤ	60
3.2.1	Dělení podle nákupního a prodejního modelu.....	60
3.2.2	Dělení podle komodit	60
3.2.3	Dělení internetových tržišť podle obchodujících subjektů.....	61
3.2.4	Dělení internetových tržišť podle členských a vlastnických struktur.....	63
3.3	TVORBA CEN NA E-TRŽIŠTÍCH	64
3.3.1	Obchodní cenové modely	64
3.4	SPECIFICKÉ VLASTNOSTI TRŽIŠŤ B2B	64
3.4.1	Charakteristické znaky tržišť B2B.....	64
3.5	GeM - INTERNETOVÉ TRŽIŠTĚ PRO VEŘEJNOU SPRÁVU	66
3.5.1	Obchodování v systému GeM.....	67
3.5.2	Všeobecné obchodní podmínky	68
3.5.3	Licenční smlouva.....	71
3.5.4	Výhody pro odběratele	73
3.5.5	Jak nakupovat na internetovém tržišti GeM	73
3.5.6	Další možné příklady internetových tržišť	76
4	ZVÝŠENÍ HODNOTY VÝROBKŮ V E-OBCHODOVÁNÍ.....	78
4.1	HODNOTA VÝROBKU.....	79
4.1.1	Ukázka přídání hodnoty v elektronickém obchodě	81
5	POJETÍ DODÁVEK IS/IT	82
5.1	OUTSOURCING	83
5.1.1	Důvody pro outsourcing	83
5.1.2	Fáze outsourcingu.....	84
5.1.3	Outsourcing a IS/IT.....	84
5.1.4	Přínosy outsourcingu IS/IT	84
5.1.5	Dvě hlavní skupiny outsourcingu.....	86
5.2	ASP	86
5.3	HOSTOVÁNÍ APLIKACÍ.....	87
5.3.1	Druhy hostování	88
5.3.2	Podmínky pro optimální hostování	89
5.4	PRONÁJEM APLIKACÍ.....	89
5.5	EDI	90
5.5.1	Komponenty EDI	90
5.5.2	EDI komunikace	91
5.5.3	Struktura EDI systému	91
5.6	PŘEHLED PROGRAMŮ PRO TVORBU INTERNETOVÝCH OBCHODŮ	92
5.6.1	eComm Pro.....	92
5.6.2	Modrý obchod.....	94
5.6.3	E-shop ES.....	94
5.6.4	Internetový obchod i-expert	94
5.6.5	Internetový obchod EKonstrukér	95

5.6.6	Internetový obchod AWIS E-SHOP 2.02	96
5.6.7	Internetový obchod Basic 1.2.1	96
5.6.8	Gen-e-shop 2.01	97
5.6.9	E-Shop Panda	99
5.6.10	Zoner inShop	99
5.6.11	Trend shop	100
6	PŘÍNOSY A RIZIKA E-OBCHODOVÁNÍ	102
6.1	PŘÍNOSY A VÝHODY E-OBCHODOVÁNÍ	103
6.2	VÝHODY & NEVÝHODY E-OBCHODOVÁNÍ	106
6.2.1	Výhody a nevýhody z pohledu zákazníka	106
6.2.2	Výhody a nevýhody z pohledu dodavatele	106
6.3	RIZIKA ELEKTRONICKÉHO OBCHODOVÁNÍ	109
6.3.1	Řízení rizik	109
6.3.2	RMI (Risk Management Index)	110
6.3.3	Informace z průzkumu	110
6.3.4	Hlavní zásady řízení rizik e-obchodování	111
6.3.5	Strategická oblast rizik	111
6.3.6	Technologická oblast rizik	112
6.3.7	Konfliktní situace jako riziko	114
6.4	PODMÍNKY ÚSPĚŠNÉ IMPLEMENTACE ELEKTRONICKÉHO PODNIKÁNÍ VE FIRMĚ	115
7	KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDÍ E-OBCHODOVÁNÍ	117
7.1	E-OBCHODOVÁNÍ & ICT	118
7.1.1	Výhody přímého prodeje pro zákazníka (klienta)	118
7.1.2	Vývoj v oblasti informačních a komunikačních technologií a informačních systémů	118
7.2	INTERNET	119
7.2.1	Důvody využívání Internetu	121
7.2.2	Základní vlastnosti internetu	121
7.2.3	Služby internetu - WWW	122
7.2.4	Služby internetu – elektronická pošta (e-mail)	122
7.2.5	Služby internetu – FTP	124
7.2.6	Ukázky některých programů pro službu FTP	124
7.2.7	Služby internetu – Telnet	127
7.2.8	Služby internetu – Internetová telefonie	127
7.3	MOBILNÍ SÍTĚ	129
7.3.1	GSM (Global System for Mobile Communication)	129
7.3.2	WAP	130
7.4	DIGITÁLNÍ TELEVIZE	132
7.4.1	Ukázka stránky zabývající se digitální televizí	134
8	EFEKTIVITA E-BUSINESS	136
8.1	MĚŘENÍ EFEKTIVITY E-BUSINESS	137
8.2	REKLAMA A MARKETING NA INTERNETU	137
8.3	CRM	137
8.3.1	Chápání CRM	138
8.3.2	CRM řešené	138
8.3.3	Cíle CRM	139
8.4	DEFINICE CRM	140
8.5	CRM PRO E-BUSINESS	140
8.6	UKÁZKY CRM	141
8.6.1	CRM S3 Start 10.0	141
8.6.2	CRM systém ORAX 1.000	141
8.6.3	easy CRM 20051101c	142
8.6.4	CRM 4Contact 4.1.1	142

8.6.5	CONTACT Professional 4.3.....	143
8.7	ERP SYSTÉMY	144
8.7.1	Možnosti ERP.....	144
8.7.2	Úskalí implementace nového systému.....	145
8.7.3	Možnosti ERP a představa zákazníka.....	146
8.7.4	Cíle implementace.....	146
8.7.5	Projektový tým.....	147
8.7.6	Změny a schopnost je akceptovat.....	147
8.7.7	Vnější vlivy.....	148
8.7.8	Dodavatel ERP neboli výběr partnera.....	148
8.7.9	Závěr.....	149
8.7.10	Internetový obchod vs. informační systém zákazníka.....	149
8.7.11	Publikační systém vs. informační systém zákazníka.....	150
8.7.12	Internetový obchod vs. internetový obchod.....	150
8.7.13	ERP systém zákazníka vs. dodavatelské ERP systémy.....	150
8.8	INFOLINE PERSONAL.....	151
8.8.1	Uzavření obchodního případu.....	155
9	BEZPEČNOST E-BUSINESS.....	157
9.1	ZÁKLADNÍ ZÁSADY PRÁCE S INTERNETEM.....	158
9.2	TŘI PILÍŘE BEZPEČNOSTI NA INTERNETU	158
9.2.1	Reklama.....	159
9.2.2	Antivirus je základ.....	159
9.2.3	Firewall jako filtr nežádoucích komunikací.....	160
9.2.4	Anti-spyware aplikace.....	160
9.2.5	Závěrem.....	161
9.2.6	Prověřování stran obchodní transakce.....	163
9.2.7	Apek.....	163
9.3	ELEKTRONICKÝ PODPIS	165
9.4	ZÁKLADNÍ POJMY Z OBLASTI ŠIFROVÁNÍ	166
9.4.1	Požadavky na šifrovací algoritmus.....	166
9.4.2	Šifrovací klíč.....	167
9.4.3	Typy šifrování.....	167
9.4.4	Šifrování s tajným klíčem.....	167
9.4.5	Šifrování s veřejným klíčem.....	168
9.4.6	Princip digitálního podpisu.....	169
9.4.7	Využití digitálního podpisu.....	170
9.4.8	Možný problém digitálního podpisu.....	171
9.5	CERTIFIKAČNÍ AUTORITA.....	171
9.5.1	Jak si vybrat certifikační autoritu.....	172
9.5.2	Od podání žádosti po vystavení certifikátu.....	172
9.5.3	Jak je to s klíči autority?.....	173
9.5.4	Jak si vybrat certifikační autoritu?.....	174
9.5.5	Významné české certifikační autority.....	175
10	INTERNETOVÉ PATEBNÍ TRANSAKCE.....	180
10.1	TRANSAKCE	181
10.1.1	Prvky internetových transakcí.....	181
10.2	ELEKTRONICKÉ PLATBY	181
10.2.1	Požadavky na platební systémy.....	182
10.3	PODMÍNKY NA BEZPEČNOST PATEBNÍCH SYSTÉMŮ	182
10.3.1	Důvěrnost, integrita, autorizace.....	182
10.3.2	Interoperabilita a utajenost.....	183
10.3.3	Dostupnost a spolehlivost.....	184
10.4	ELEKTRONICKÉ PATEBNÍ SYSTÉMY	184

10.5	ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ	187
10.5.1	Home banking	187
10.5.2	GSM banking.....	188
10.5.3	Phone banking.....	189
10.5.4	Internet banking	189
10.6	KREDITNÍ KARTY	190
10.6.1	On-line zpracování pomocí Cybercash nebo Verifone.....	190
10.6.2	On-line zpracování pomocí First Virtual	191
10.6.3	Elektronická peněženka	192
10.6.4	Mikroplatby.....	193
10.6.5	Digitální hotovost.....	193
10.6.6	Příklady použití mikrohotovosti.....	194
10.7	E-BANKA	194
10.7.1	Specifikace požadovaných vlastností.....	195
10.7.2	Permanentní provoz.....	196
10.7.3	Základní komponenty informačního systému e-banky.....	196
10.7.4	Ukázky elektronického bankovníctví u dalších bankovních subjektů.....	197
11	BÍLÁ KNIHA O ELEKTRONICKÉM OBCHODU	203
11.1	BÍLÁ KNIHA O ELEKTRONICKÉM OBCHODU	204
11.1.1	Úvod	204
11.1.2	Současný stav podpory elektronického obchodu v ČR.....	205
11.1.3	Základní opatření na podporu elektronického obchodu v ČR	207
11.1.4	Návrh legislativních opatření na podporu elektronického obchodu.....	208
11.1.5	Závěr	215