

Obsah

ÚVODEM.....	8
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	9
1 INFORMAČNÍ SPOLEČNOST A GLOBÁLNÍ INFRASTRUKTURA.....	10
1.1 Informační společnost.....	11
1.1.1 Základní charakteristiky Informační společnosti.....	12
1.1.2 Kvalitativní charakteristiky informační společnosti.....	12
1.1.3 Kvantitativní charakteristiky Informační společnosti.....	13
1.1.4 Nová ekonomika.....	13
1.1.5 Podmínky kladené na současné podniky.....	14
1.2 Globální informační společnost.....	15
1.2.1 Subjekty globální informační společnosti.....	15
1.2.2 Prostředky umožňující fungování GIS.....	17
1.3 Znalostní společnost.....	17
1.4 Informační a komunikační technologie.....	18
1.5 Data, informace, znalosti.....	19
1.6 Informační systém.....	21
1.7 Internet.....	24
1.8 Intranet.....	25
1.9 Služby Internetu.....	25
1.9.1 WWW.....	26
1.9.2 E-mail.....	26
1.9.3 HTTP.....	26
1.9.4 FTP.....	27
1.9.5 VoIP.....	27
1.9.6 Cloud computing.....	27
2 ELEKTRONICKÉ PODNIKÁNÍ (E-BUSINESS) A ELEKTRONICKÉ OBCHODOVÁNÍ (E-COMMERCE).....	29
2.1 Elektronické podnikání (e-business).....	29
2.2 Elektronické obchodování.....	31

2.3	Internetové obchody	34
2.4	Kategorizace elektronického podnikání a elektronického obchodování podle subjektů	35
2.5	Kvazielektronické a plnohodnotné elektronické obchody	37
2.5.1	Kvazielektronické obchody	37
2.5.2	Plnohodnotný elektronický obchod	37
2.6	Elektronické obchody z pohledu globálnosti nabídky	38
2.7	Propojení klasického a internetového obchodu.....	38
2.8	Elektronické podnikání a elektronické obchodování v pojetí virtuální firmy.....	40
2.9	Elektronické podnikání a elektronické obchodování v pojetí fraktální firmy.....	41
2.10	Elektronické podnikání a elektronické obchodování v pojetí štíhlé firmy.....	42
2.11	Struktura a tvorba Internetových obchodů	44
2.11.1	Základní prvky Internetových obchodů.....	44
2.11.2	Přihlášení uživatele	45
2.11.3	Procesní modely registrace zákazníků.....	46
2.11.4	Komponenty a funkcionality Internetových obchodů.....	47
2.11.5	Zajištění chodu internetového obchodu	49
2.12	Internetové tržiště	51
2.12.1	Užitná hodnota sítí	52
2.12.2	Nákupní a prodejní model Internetového tržiště.....	52
2.12.3	Kategorizace Internetových tržišť podle komodit	53
2.12.4	Dělení Internetových tržišť dle struktury.....	54
2.12.5	Dělení Internetových tržišť podle členských a vlastnických struktur.....	54
2.12.6	Tvorba cen na e-tržištích.....	55
2.13	Specifické vlastnosti tržišť B2B	55
3	OBCHODNÍ MODEL Y ELEKTRONICKÉHO OBCHODOVÁNÍ A HODNOTOVÝ ŘETĚZEC	57
3.1	Obchodní modely	57
3.2	Obchodní model B2B.....	58
3.3	Obchodní model B2C.....	58
3.4	Hodnota výrobku nebo služby.....	59
3.5	Hodnotový řetězec.....	61
3.6	Virtuální hodnotový řetězec	62

3.7	Virtuální hodnotová matice	62
3.8	Způsoby přidávání hodnoty.....	63
3.9	Logistika.....	64
3.10	Dodavatelský řetězec	66
3.11	Způsoby dodávky zboží z internetových obchodů	66
4	SYSTÉMOVÉ POJETÍ E-BUSINESS	69
4.1	System elektronického obchodu.....	69
4.1.1	System elektronického obchodu s platbou bankovním převodem.....	71
4.1.2	System elektronického obchodu s realizací platby na dobírku	73
4.1.3	System elektronického obchodu s definicí vnitřní struktury	73
4.2	Informační systém pro podporu elektronického podnikání a obchodování	75
4.3	CRM (Customer Relationship Management).....	76
4.3.1	Kooperační CRM.....	77
4.3.2	Operativní CRM.....	78
4.3.3	Analytické CRM	79
4.3.4	eCRM - technologie clickstream	79
4.4	ERP (Enterprise Resource Planning)	80
4.4.1	Struktura ERP	80
4.4.2	ERP II.....	81
5	ZÁKAZNICKÉ PROSTŘEDÍ E-BUSINESS	84
5.1	Podnikatelské prostředí	84
5.2	Ovlivňující faktory e-business	86
5.3	Potřeby a požadavky zákazníků.....	86
5.4	Proces rozhodování zákazníka	88
5.5	Výhody a nevýhody e-business a e-commerce	88
5.6	Výhody a nevýhody z pohledu zákazníka.....	90
5.6.1	Výhody pro zákazníka	90
5.6.2	Nevýhody pro zákazníka.....	91
5.7	Výhody a nevýhody z pohledu dodavatele	91
5.7.1	Výhody pro dodavatele	91
5.7.2	Nevýhody pro dodavatele	92

5.8	Rizika e-business a e-commerce	92
5.9	Řízení rizik	94
5.10	Typy rizik	95
5.10.1	Strategická rizika	95
5.10.2	Technologická rizika.....	97
5.10.3	Ekonomická rizika	99
6	BEZPEČNOST E-BUSINESS	101
6.1	Bezpečnost e-business a e-commerce	101
6.2	Elektronický & digitální podpis	102
6.3	Certifikační autorita.....	102
6.4	Základní pojmy z kryptologie	104
6.4.1	Požadavky na šifrovací algoritmus	104
6.4.2	Šifrovací & dešifrovací klíč	105
6.5	Typy šifrování	105
6.5.1	Šifrování s tajným klíčem	105
6.5.2	Šifrování s veřejným klíčem	105
6.5.3	Princip digitálního podpisu	106
7	ELEKTRONICKÉ PLATEBNÍ SYSTÉMY	109
7.1	Elektronický platební styk.....	109
7.2	Elektronický platební systém	110
7.3	Požadavky na elektronické platební systémy	112
7.3.1	Bezpečnost platebních systémů	112
7.3.2	Důvěrnost, integrita, autorizace	113
7.3.3	Interoperabilita a utajenost.....	113
7.3.4	Dostupnost a spolehlivost	114
7.4	Komponenty EPS	114
7.5	Druhy EPS.....	115
7.6	Požadavky uživatelů na EPS	115
7.7	Zabezpečení a technologie EPS	116
7.8	Charakteristika vybraných EPS.....	118
7.8.1	Platební karty	118

7.8.2	System PayPal.....	119
7.8.3	System PaySec	119
7.8.4	System MoneyBookers	120
8	SYSTÉM ŘÍZENÍ ELEKTRONICKÉHO OBCHODU.....	122
8.1	System řízení elektronického obchodu	122
8.2	System řízení elektronického obchodu	126
8.3	Business Intelligence.....	127
8.4	Competitive Intelligence	129
	LITERATURA	131
	SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY	133
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	134