

OBSAH

Kapitola 1

Co je elektronická komerce?1

Přehled	2
Tradiční versus elektronické obchodní transakce . . .	5
Více než součet jednotlivých částí	7
Nové příležitosti	13
Užitek z elektronické komerce	15
Co je dále v této knize	15

Kapitola 2

Význam Internetu17

Struktura a růst Internetu	17
Síťová infrastruktura	20
Ostatní sítě	23

Kapitola 3

Manipulace s penězi na Internetu27

Transakce na Internetu	28
Požadavky na platební systémy	30
Typy elektronických plateb	32
Nástroje pro implementaci	46
Pohled do budoucna	48

Kapitola 4

Zabezpečení a elektronická komerce51

Přínosy kryptografie	52
Proces šifrování	53
Kryptografie s veřejným klíčem	55
Význam digitálních certifikátů	58
Porovnání šifrovacích metod	62
Přehled systémů zabezpečení na Internetu	64
Pohled do budoucna	68

Kapitola 5

Spotřebitelské a průmyslové trhy71

Spotřebitelský trh a individuální marketing	72
Demografická struktura spotřebitelů, jejich věrnost a akceptace produktů	74
Průmyslové trhy	80
Hodnotové řetězce a tržní prostor	81
Obchodní evoluce na Internetu	85
Nové role a marketingové příležitosti	86

Kapitola 6

**Nabídka zakázkových produktů
na Internetu93**

Představa: přechod od prodeju po telefonu k Webu .94	94
Realizace: první online obchod	95
Rozvoj: úplná integrace	96
Popis Webu: provádění zákazníka po Webu	97

Analýza: nelze spoléhat na jeden prodejní kanál . . .	101
Plány do budoucna	104

Kapitola 7

Elektronický trh107

Představa: Přejchod od tištěných materiálů k službám on line	108
Realizace: Vývoj Webového site	109
Popis Webového site: Konsolidace informací pro průmyslová odvětví	111
Analýza: použití informačního kanálu pro vytvoření trhů	114
Plány do budoucna	118

Kapitola 8

Spolupráce na distribučním řetězci121

Záměr: Distributoři jsou důležití prostředníci	121
Realizace: jeden distributor	123
Rozvoj: přidání více distributorů	125
Popis Webu: objednávání online	128
Analýza: řízení distribučního kanálu	131
Plány do budoucna	133

Kapitola 9

Maximalizace užitku z online katalogu . .137

Jednoduchý online katalog	138
Myšlenka: Online katalogy jsou dynamické	138
Realizace: Pilotní katalog	139

Rozvoj: Aktualizace katalogu a profily zákazníků . . .	142
Popis Webu: Uživatel může snadno nalézt požadované výrobky	143
Analýza: Provázání databází s online katalogy	146
Plány do budoucna	148

Kapitola 10

Elektronická podpora zákazníka151

Koncept: Web Response System a PPI	153
Realizace: Zabezpečení a softwarové moduly	154
Popis Webového site: zasílání a sledování problémů on line	158
Analýza: Rozdělení procesů pro ochranu firemních informací	160
Budoucnost	162

Kapitola 11

Začátky virtuální továrny165

Myšlenka: Virtuální koordinace	166
Realizace: činnost CITIS	167
Popis Webového site: kontrola přístupu ke sdíleným datům a aplikacím	172
Analýza: svěření přístupu zprostředkovateli	175
Budoucnost	176

Kapitola 12

Strategie v elektronické komerci179

Rozvoj pomocí Internetu	180
-----------------------------------	-----

Firemní hodnoty	183
Rozdíly na marketpace oproti tradičním trhům	186
Držet krok s Internetem	195

Kapitola 13

Budoucnost elektronické komerce199

Informační technologie	200
Instituce	208
Závěrečná prognóza trhu	209

Příloha A

**Elektronický obchod a EDI
v České republice213**

Elektronická výměna dat	213
EDI a elektronický obchod	216
EDI na Internetu	219
Elektronický obchod v ČR	222
Závěr	225

Příloha B

**Elektronické bankovníctví jako
součást elektronické komerce227**

Internetové banky	229
Projekt první české banky orientované na přímé bankovníctví	231
Komunikační kanály Expandia Banky	232
Organizace Expandia Banky	234

Produkty a služby Expandia Banky	235
Bezpečnost	237
Šifrování pro každého	239
Informační technologie Expandia Banky	242
Vrstvy transakčního systému	243

Příloha C

Slovníček pojmů	247
----------------------------------	------------

Rejstřík	259
---------------------------	------------