

Obsah

Seznam použitých zkratk	0
Úvod do problematiky	1
1 Základy elektronického podnikání a komunikace	4
1.1 Data, informace, znalosti.....	10
1.2 Východiska elektronického podnikání.....	13
1.3 Informační a komunikační technologie.....	13
1.3.1 Informační technologie	14
1.3.2 Komunikační technologie	14
1.4 Informační systémy	19
1.5 Komunikace v elektronickém podnikání	23
1.5.1 Sdělení v elektronickém podnikání.....	24
❖ Obsah sdělení.....	24
❖ Forma sdělení.....	25
1.5.2 Modely komunikace v elektronickém podnikání	26
❖ Přenosový (Shannon–Weaverův) model	27
❖ Lasswellův model.....	30
1.5.3 Komunikační šumy	32
❖ Sémiotický šum.....	33
❖ Psychologický šum	33
❖ Technický šum.....	35
❖ Nebezpečí šumu v elektronickém podnikání	35
1.6 Média v elektronickém podnikání	38
1.6.1 Médium jako technický prostředek	38
❖ Statická média	40
❖ Dynamická média.....	43
❖ Nosiče mediálních sdělení (dat, informací apod.).....	46
1.6.2 Médium jako zdroj sdělení	50
❖ Mediální instituce	50
❖ Mediální organizace.....	52
❖ Mediální produkce	53
2 Elektronická komunikace a archivace sdělení	56
2.1 Základní parametry přenosu sdělení.....	57
2.2 EDI – Electronic Data Interchange	58
❖ Používání e-mailu pro základní přenos informací.....	59

❖	Používání webových stránek pro prezentaci a přenos informací.....	59
❖	Používání internetového prostředí jako podpory informačního systému	60
❖	Používání vyhraněných speciálních sítí.....	62
❖	Základní pravidla EDI	63
❖	Proces samotné elektronické výměny	66
2.3	Porovnání EDI s komunikačním modelem.....	67
2.4	Datové sklady.....	68
2.5	Business Intelligence.....	71
2.6	Zabezpečení elektronických dat.....	79
2.6.1	Možnosti napadení	82
❖	Malware	83
❖	Spyware.....	83
❖	Stealth	83
❖	Spam	84
❖	Adware	85
2.6.2	Ochrana před napadením a útoky zvenčí	85
❖	Antivir, antispyware, antistealth, antispam	85
❖	Firewall	87
❖	Kryptografie	89
❖	Elektronický (digitální) podpis.....	93

3 Vývoj elektronického podnikání..... 96

3.1	Stručná dosavadní ontogeneze informační a komunikační techniky	96
3.2	Faxový přístroj – Fax.....	99
3.3	Elektronická pošta – e-mail	100
3.4	Elektronická výměna dat – EDI	101
3.5	Značkovací jazyk na bázi XML	101
3.6	Struktura vývoje elektronického podnikání ve firmách	102
3.6.1	Snižování výrobních nákladů a nákladů na distribuci produktů.	103
3.6.2	Zvyšování efektivnosti vnitropodnikových procesů.....	103
3.6.3	Zvyšování konkurenceschopnosti firmy	104
3.6.4	Trendy ve vývoji informačních systémů	105
❖	Růst investic do ICT a IS.....	105
❖	Růst požadavků na kvalifikaci všech uživatelů IT a IS.....	105
❖	Zájem o outsourcing vývoje a provozu ICT a IS.....	106

❖	Zájem o využívání ASP	106
❖	Přechod od strukturovaného k objektovému přístupu při programování	107
❖	Využívání distribuovaných systémů	107
❖	Standardizace ICT	109
❖	Vývoj komunikačních sítí.....	109
3.7	Výhody elektronického podnikání	110
3.7.1	Všeobecné výhody	110
3.7.2	Úspora nákladů	114
3.8	Brzdy elektronického podnikání.....	115
3.8.1	Nedůvěra obyvatelstva	116
3.8.2	Bezpečnostní rizika	117
3.8.3	Nízké reálné příjmy obyvatelstva	117
3.8.4	Nárůst nezaměstnanosti v důsledku zavedení elektronického podnikání.....	118
3.8.5	Přesycenost spotřebitelů masovou reklamou	119
4	Druhy elektronického podnikání	120
4.1	B2C – Business to Consumer	121
4.2	B2B – Business to Business	125
4.2.1	Model seller centric	127
4.2.2	Model buyer centric.....	127
4.2.3	Model e–marketplace	128
4.3	B2G (B2A) – Business to Government	129
4.4	B2E – Business to Employee.....	129
4.4.1	Zajištění komunikace	130
4.4.2	Sdílení dokumentů.....	131
4.4.3	Společné řízení a plánování.....	131
4.5	B2R – Business to Reseller	131
4.6	C2G – Costumer to Government	132
4.7	C2C – Costumer to Costumer	133
4.8	Porovnání klasického a elektronického podnikání.....	133
5	Vybrané systémy elektronického podnikání.....	137
5.1	CRM – Customer Relationship Management	137
5.2	ERP – Enterprise Resource Planning	142
5.3	SRM – Supplier Relationship Management	153
5.4	SCM – Supply Chain Management.....	153

6 Elektronické bankovníctví.....	156
6.1 Stávající možnosti elektronického bankovníctví	156
6.1.1 Phonebanking.....	157
6.1.2 GSM banking	158
6.1.3 Internet banking a WAP banking.....	158
6.1.4 Homebanking	159
6.1.5 Platební karty	159
6.2 Trendy elektronického bankovníctví.....	160
7 Internet.....	163
7.1 Výhody Internetu.....	164
7.2 Nevýhody Internetu	165
7.3 Služby Internetu	167
❖ Webové stránky	167
❖ Elektronická pošta.....	170
❖ Mailing list.....	172
❖ Newsgroups.....	173
❖ FTP	174
❖ Telnet	175
7.4 Trendy vývoje Internetu	175
❖ Oblast software.....	176
❖ Oblast hardware	180
8 Webové stránky firmy	187
9 Hodnocení webových stránek	190
❖ Hodnocení technického provedení	190
❖ Hodnocení kvality marketingových komunikací.....	191
9.1 Hodnocení z pohledu firmy	193
9.2 Hodnocení z pohledu návštěvníka (zákazníka)	194
9.2.1 Vliv cílové skupiny	195
9.2.2 Informační hodnota webových stránek	197
10 Ukázka výzkumu webových stránek.....	199
10.1 Cílová skupina vybraných webových stránek.....	200
10.2 Hypotézy výzkumu	201
10.3 Konkrétní výzkum webových stránek	202
10.3.1 Výzkum podpory forem komunikace	203
10.3.2 Propagace pomocí webových stránek	208
10.3.3 Marketingový průzkum pomocí webových stránek	212

10.4	Vyhodnocení hypotéz.....	214
10.5	Doporučení pro webové stránky.....	217
11	Internetový obchod.....	219
12	Výzkum konkrétních internetových obchodů.....	222
12.1	Vybraný cílový segment trhu.....	227
12.2	Hypotézy výzkumu internetových obchodů.....	228
12.3	Konkrétní výzkum internetového obchodu.....	230
12.4	Vyhodnocení hypotéz.....	239
12.5	Doporučení pro internetové obchody.....	240
	Závěrečné shrnutí.....	242
	Použité zdroje.....	243
	Seznam obrázků.....	254
	Seznam tabulek.....	255
	Jmenný rejstřík.....	256
	Věcný rejstřík.....	258
	Summary.....	263