

Podnikání na internetu

Přednáška č. 4

doc. Mgr. Petr Suchánek, Ph.D.
suchanek@opf.slu.cz

E-commerce systém

- E-commerce systém
- Cíle e-commerce systému
- Části e-commerce systému
- Komunikační rozhraní
- Komunikace zákazník & IS
- Komunikace prodejce & kooperující dodavatel
- CRM
- Úkoly CRM
- ERP

IS/IT – efektivita e-business*

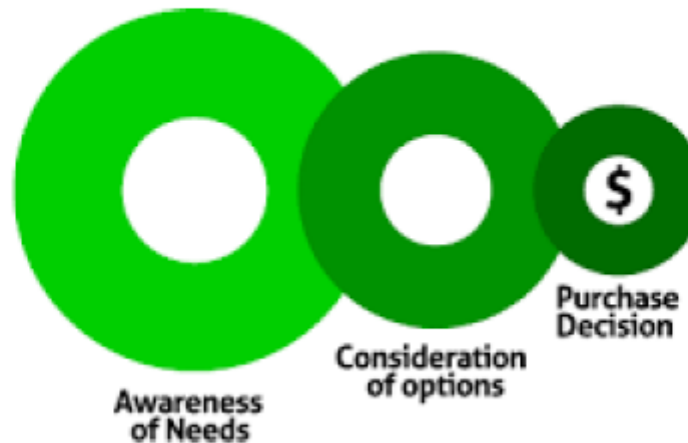


IS/IT – efektivita e-business*

UVĚDOMĚNÍ SI POTŘEBY
=nemám kolo, potřebuji ho



USPOKOJENÍ POTŘEBY
= koupím si kolo



*<https://www.kicero.cz/nakupni-cykly/>

Fáze nákupního cyklu

- **Potenciální zákazník o produktu neví** – ještě si neuvědomil svojí potřebu
- **Uvědomění si potřeby** – již zjistil, co potřebuje a vyhledává informace
- **Zjišťování informací** – získává všeobecné informace o produktech z dané oblasti
- **Učení se o produktu** – zjišťuje detailní informace o produktu, který si vybral

Fáze nákupního cyklu

- **Výběr před nákupem** – rozhoduje se mezi několika finálními produkty a kde nakoupí
- **Finální nákup** – provádí objednávku, nakupuje
- **Opakovaný nákup** – zákazník je s produktem spokojen, nakupuje dále a doporučuje dále

IS/IT – efektivita e-business

