

# 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\*

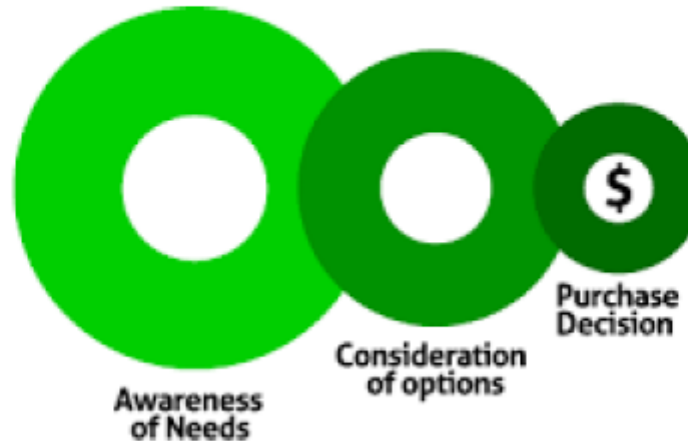


# IS/IT – efektivita e-business\*

**UVĚDOMĚNÍ SI POTŘEBY**  
=nemám kolo, potřebuji ho



**USPOKOJENÍ POTŘEBY**  
= koupím si kolo



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

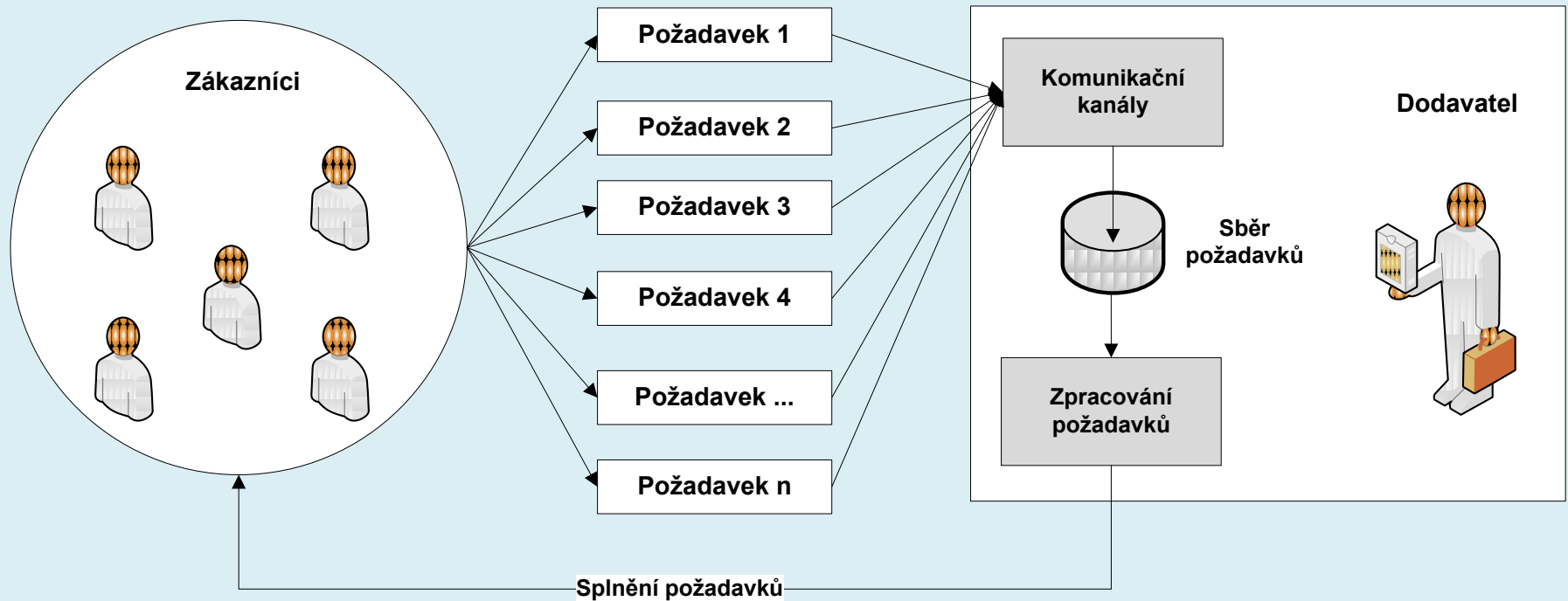
# Fáze nákupního cyklu

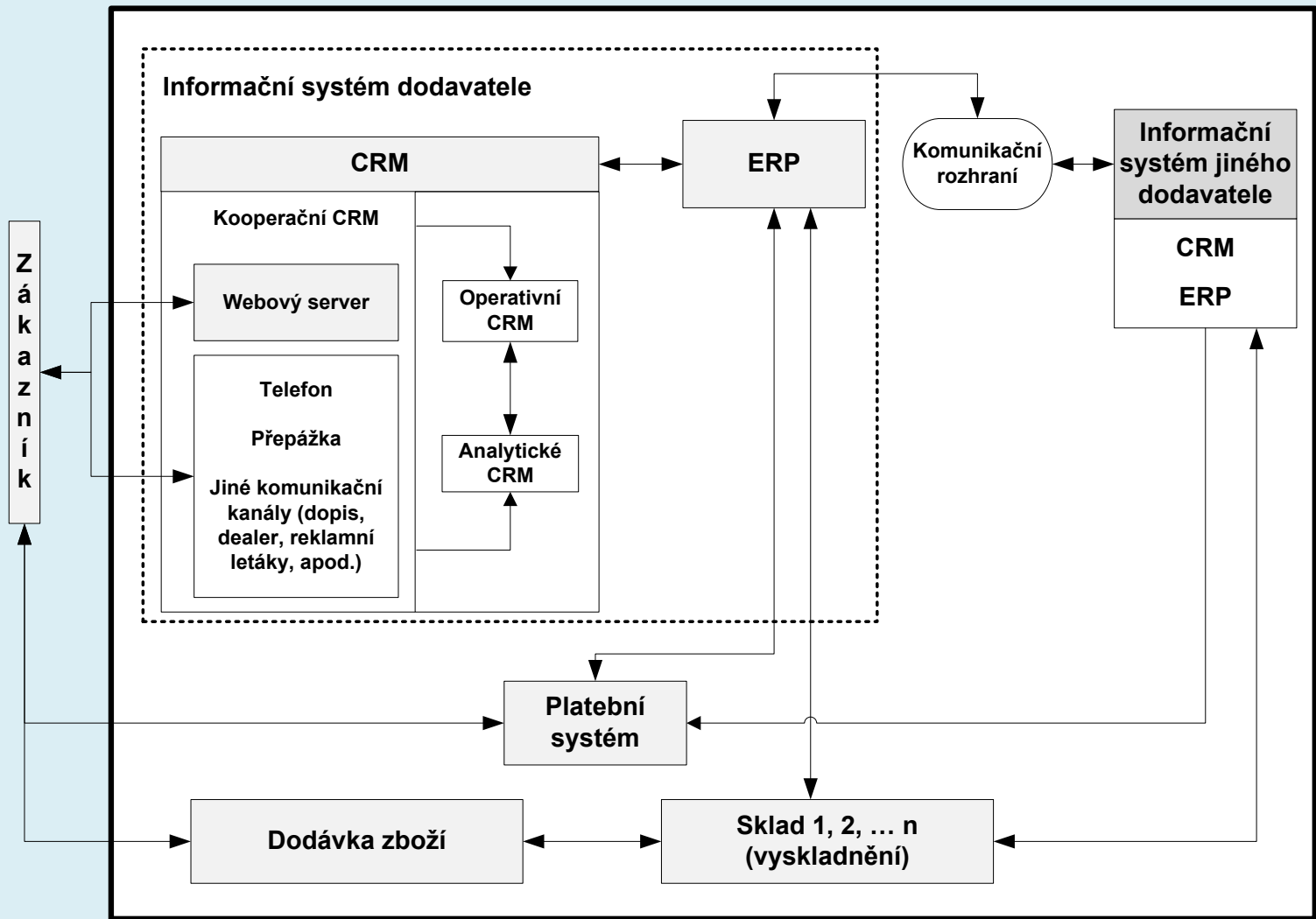
- **Potenciální zákazník o produktu neví** – ještě si neuvědomil svojí potřebu
- **Uvědomění si potřeby** – již zjistil, co potřebuje a vyhledává informace
- **Zjišťování informací** – získává všeobecné informace o produktech z dané oblasti
- **Učení se o produktu** – zjišťuje detailní informace o produktu,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





SCM - Supply Chain Management  
 FRM - Financial Resource Management  
 HRM - Human Resource Management  
 IBP - Integrated Business Planning  
 Administrátor IS/IT, a další