



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

## Prezentace předmětu: **Podnikání na Internetu**

Vyučující:  
**doc. Mgr. Petr Suchánek, Ph.D.**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

# Podnikání na Internetu



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**

**OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ**

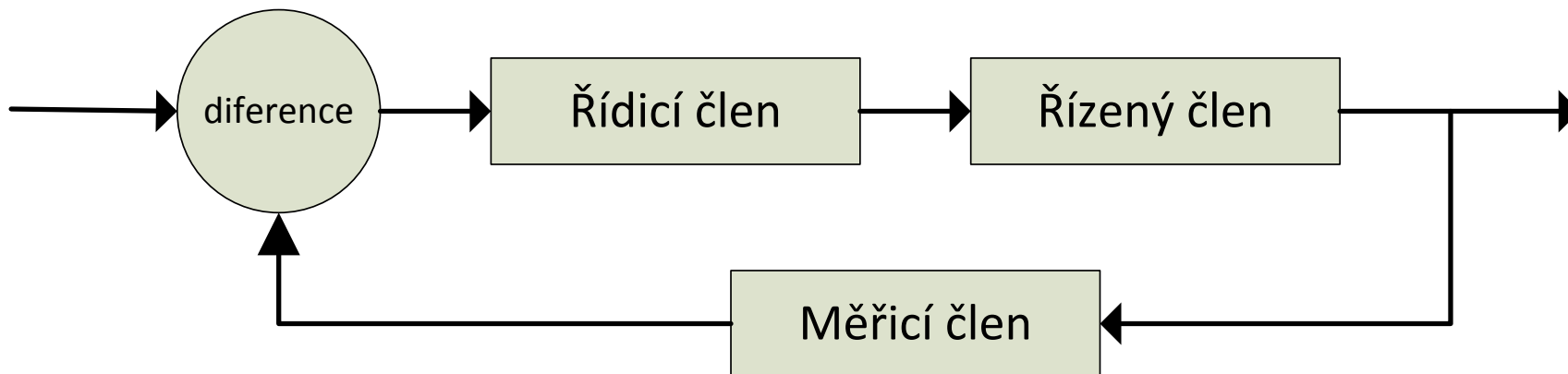
Přednáška 11

doc. Mgr. Petr Suchánek, Ph.D.

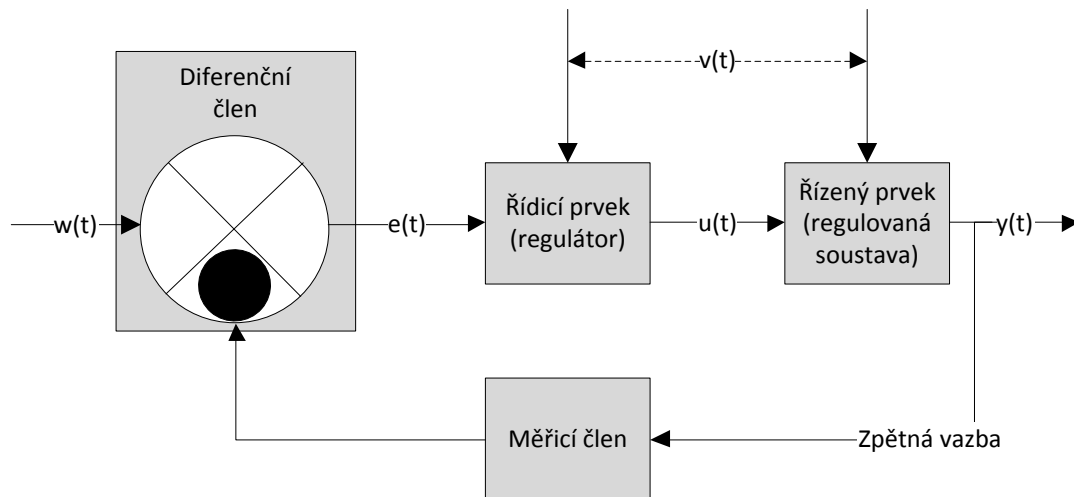
- Systém řízení organizace zahrnuje:
  - nastavení celého systému řízení;
  - hodnot a pravidel;
  - nastavení organizační struktury;
  - řízení zdrojů;
  - řízení procesů;
  - řízení výkonnosti.
- Je to oblast průřezová, používají se v ní metody strategického řízení, metody z oblasti kvality, řízení efektivnosti a další.

- Chceme-li něco řídit, musíme mít definované:
  - cíle, kterých chceme dosáhnout;
  - řídicí prvek (v podniku management);
  - řízený prvek (mohou to být jednotlivé procesy v podniku, personál, finance, apod.);
  - nástroje, metody, zařízení apod. pro monitorování chování systému resp. naplňování vytčených cílů.

- Obecné schéma systému řízení



# Efektivita e-business



- $w(t)$  – žádaná hodnota výstupní veličiny
- $y(t)$  – výstupní veličina
- $u(t)$  – akční veličina
- $v(t)$  – poruchová veličina
- $e(t)$  – odchylka řízení

- Úspěšný podnik je schopný dynamicky reagovat na požadavky plynoucí z vnějšího prostředí. Vnější prostředí tvoří:
    - zákazníci;
    - odběratelé;
    - dodavatelé;
    - finanční instituce;
    - instituce státní správy;
    - dopravci, apod.
  - Tyto subjekty se nacházejí vždy ve specifickém prostředí, které je ovlivňováno mnoha faktory.
-

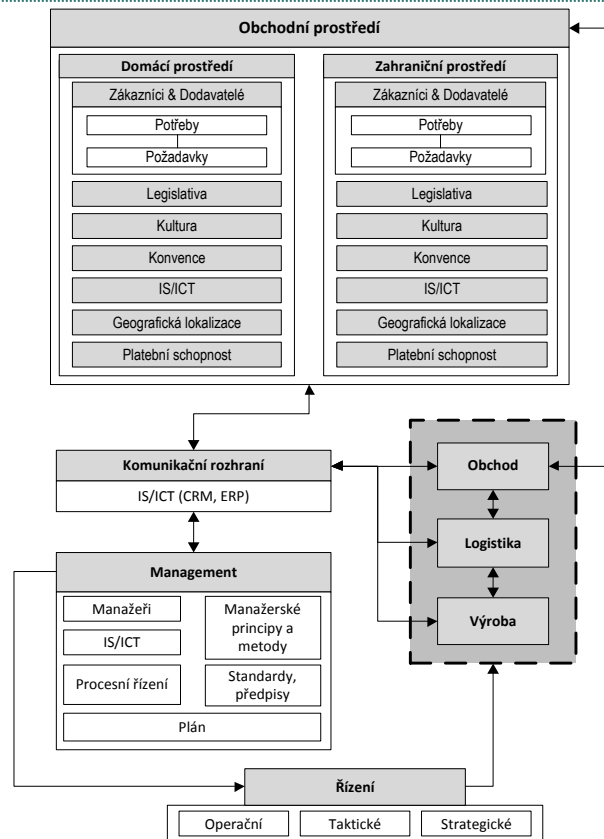
- Klíčovým úkolem systému řízení je:
  - prostředí monitorovat;
  - popsat odpovídajícími kvalitativními a kvantitativními parametry;
  - parametry analyzovat;
  - na základě výsledků provádět příslušná rozhodnutí, která vedou k ovlivnění vnitřního, ale i vnějšího prostředí.



- Vnější prostředí podniku lze kategorizovat na:
  - domácí
    - obvykle známé;
    - snadněji monitorovatelné;
    - vykazuje podobnost subjektů (zvyklosti, kultura, legislativa apod.).
  - zahraniční
    - méně známé;
    - obtížněji monitorovatelné;
    - podobnost v jednotlivých zemích.

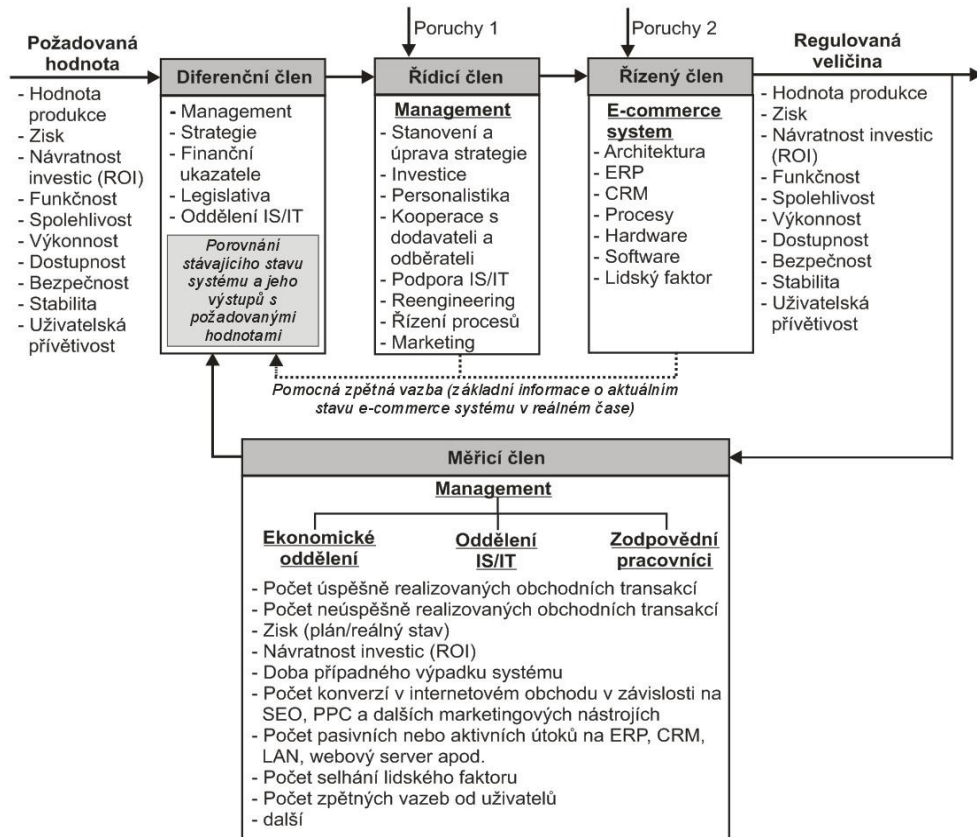
- Klíčovými východisky pro řízení elektronických (ale obecně všech) podnikatelských činností je:
    - vývoj nových produktů;
    - monitorování nových technologií;
    - monitorování konkurence;
    - sledování resp. vyhodnocování vývoje zákaznického prostředí.
  - Primárním principem systému řízení je zpětná vazba.
  - Získávání zpětné vazby lze uskutečňovat pomocí všech dostupných ICT ale i dalších neelektronických komunikačních kanálů.
-

# Efektivita e-business



- Pro účinný systém řízení je nutné:
    - stanovit cíle, kterých má být dosaženo;
    - využít obecné principy řízení a konkretizovat je pro dosažení specifických cílů;
    - sestavit model systému řízení;
    - určit parametry, pomocí kterých lze úspěšnost řízení měřit;
    - zvolit a optimalizovat adekvátní systém monitorování;
    - určit možné poruchy systému, které mohou mít negativní vliv na výkon a stabilitu systému;
    - využít všechny moderní přístupy a technologie, které mohou podpořit efektivní rozhodování a minimalizovat nebo v ideálním případě zcela eliminovat chybná rozhodnutí (možnost realizace simulací).
-

# Efektivita e-business



- Řídicí člen
  - podnikový řídicí a informační systém.
- Výstup ze systému
  - soustava ekonomických ukazatelů podniku (obrat, zisk, velikost obchodní základny daná počtem zákazníků používajících e-commerce a množina charakteristik e-commerce systému popisujících jeho aktuální stav v daném okamžiku a v daných časových intervalech).
- Hodnoty těchto ukazatelů se pomocí měřicího a diferenčního členu srovnávají se zadáním – plánovanými veličinami na taktické a operativní úrovni.

- Základním principem je stanovení základních metod monitorování poruch a řízení rizik, která z nich vyplývají.
- Z hlediska monitorování poruch a jejich důsledků máme dvě možnosti, jak můžeme poruchy identifikovat:
  - Identifikujeme poruchy, které jsou v daný okamžik reálné, identifikovatelné a vzhledem ke stávajícímu stavu vnitřního a vnějšího prostředí systému očekávatelné.
  - Poruchu identifikujeme jako příčinu již vzniklého nerovnovážného stavu systému.

- U webového serveru můžeme uvažovat poruchy:
    - Hardwarové - poškození harddisku, porucha RAM, porucha zálohování, výpadek sítě, nedostatečná kapacita serveru, apod.
    - Softwarové - nesprávné naprogramování, využití zastaralých verzí programovacích jazyků, počítačové viry, apod.
    - Funkcionální - nestandardní funkcionality webových aplikací, nevhodně nadefinované rozhraní pro komunikaci s CRM/ERP, nevhodná nebo nedostatečně aktualizovaná SEO (Search Engine Optimization), apod.
    - Obsahové - nevhodný obsah webového portálu internetového obchodu v kontextu se zaměřením systému elektronického obchodu na jistý segment trhu a cílovou skupinu.
    - Bezpečnostní - aktivní útok na webový server – například přepsání obsahu, pasivní útok – například čtení osobních údajů při zadávání objednávek zákazníky, apod.
-



- Pro účely detailního popisu je nezbytné uvažovat možné poruchy působící na propojení webového serveru a CRM/ERP. Může se jednat o poruchy:
    - Hardwarové - technická závada propojení, nedostatečná přenosová kapacita.
    - Softwarové - nevhodně naprogramovaná komunikace, nevyužívání vhodných standardů.
    - Bezpečnostní - monitorování sítě přenosu hackerem, přepsání přenášených dat hackerem, apod. (vzhledem k tomu, že CRM/ERP patří obvykle do vnitřní struktury systému podniku, musí se bezpečnostní problematika pojímat obecněji a do úvahy se musí brát i například možné útoky z vnitřního prostředí podniku – ze strany interních zaměstnanců).
-

- U CRM/ERP můžeme uvažovat poruchy:
    - Hardwarové - výpadek serverů, porucha přenosu v rámci LAN, porucha pracovních stanic, nedostatečná kapacita některých komponent v rámci LAN, nevhodná technická a logická architektura LAN
    - Softwarové - nevhodně vybrané moduly, nevhodná customizace modulů, nevhodně nadefinované přenosové formáty dat, nevhodná struktura databáze, apod.
    - Bezpečnostní - nevhodně nadefinovaná bezpečnostní politika podniku ve vztahu k IS/ICT, nedostatečná antivirová ochrana, nedostatečně nebo nevhodně nastavená práva uživatelů při práci v rámci LAN a systému elektronického obchodu, nedostatečně zajištěný monitoring systému, nevhodně nebo nedostatečně chráněné servery.
-

- U CRM/ERP můžeme uvažovat poruchy:
    - Funkcionální - nesprávně nadefinované procesy, nesprávně nadefinované toky dat, nesprávná filtrace a analýza dat pro jednotlivé úrovně řízení, nevhodný nebo nedostatečný systém řízení báze dat v databázích, omezení funkcionality systému v důsledku přetížení částí LAN, apod.
    - Personální - nesprávná činnost zaměstnanců se systémem, nedovolená činnost zaměstnanců, zcizení dat zaměstnanci, nedostatečná motivace a loajalita zaměstnanců.
    - Legislativní - nevhodně nebo nedostatečně stanovené zásady pro práci se systémem elektronického obchodu, nevhodně nastavené procesy a výstupy systému například pro účely zpracování na ekonomickém oddělení, nedostatečně zajištěná archivace účetních dat.
-

- U CRM/ERP můžeme uvažovat poruchy:
  - Účelové - nevhodně navržený systém elektronického obchodu nebo CRM/ERP systém v souvislosti s jeho zaměřením, nevhodný výběr analytických programů, nedostatečné marketingové výzkumy a nesprávná interpretace jejich výsledků, nevhodná definice vstupních (žádaných) hodnot systému řízení, nevhodně nastavená komunikace s dodavateli a odběrateli, nevhodný výběr dodavatelů, apod.



**Děkuji za pozornost**

**Otázky?**