

## 4 SYSTÉM E-BUSINESS



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Co je elektronické podnikání a elektronické obchodování jste se dověděli ve druhé kapitole. Obě oblasti jsou podporovány systémy obsahující jednotlivé subsystémy zajišťující konkrétní množiny činností v rámci jednotlivých procesů. Minulá věta je plná pojmů, jejichž vysvětlení a konkrétní vazba na oblasti elektronického podnikání a obchodování je úkolem kapitoly, na začátku které se právě nacházíte.



### CÍLE KAPITOLY

- Vysvětlit pojem systém a subsystém.
- Vysvětlit pojem proces.
- Charakterizovat celkovou architekturu systému elektronického obchodování.

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Systém, systém e-business, proces, architektura systému e-business, informační tok, zákaznický orientovaný systém e-business.

## 4.1 Systém

S pojmem systém se setkáváme dnes a denně v různých souvislostech a oborech.



### SYSTÉM

**Systém je množina elementů (prvků), které jsou mezi sebou vázány nějakým vztahem, respektive vazbou, a jako celek má tento systém vztah ke svému okolí. Systém není jen souhrnem prvků, ale těch, jejichž vzájemné vztahy vytvářejí celek. Mezi částmi systému mohou probíhat toky informací, hmoty a energie.**

V kapitole č. 1 jste se setkali s pojmem „Informační systém“, který představuje speciální množinu systémů zaměřenou především na podporu informačních toků. V elektronickém obchodování a podnikání a samozřejmě nevystačíme pouze s přenosem informací (pokud například nenakupujeme software nebo soubory), ale je nutné se zaměřit i na přenos fyzických objektů – zboží.

Df

## SUBSYSTEM

**Subsystem je určitá část systému, kterou z určitého důvodu vyčleňujeme z daného systému a ve které mají prvky mezi sebou užší vazby než s jinými prvky daného systému.**

Jednoduchou ukázkou vztahu systém a subsystem může být automobil (systém) a motor (subsystem).

Df

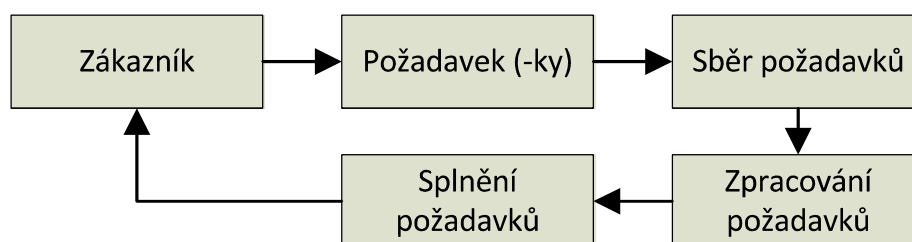
## PROCES

**Proces je obecné označení pro postupné a nějak zaměřené děje nebo změny, pro posloupnost stavů nějakého systému. Je to děj, který v určitém bodě začíná, přes další bod prochází a v určitém bodě končí.**

V oblasti elektronického podnikání a obchodování představuje proces soubor činností, který vyžaduje jeden nebo více druhů vstupů a tvoří výstup, který má hodnotu pro zákazníka. Hodnototvorné procesy probíhají již při samotném vývoji výrobku, následně pak při jakékoliv další činnosti vedoucí k prodeji a doručení zboží zákazníkovi.

### 4.2 Obchodní cyklus

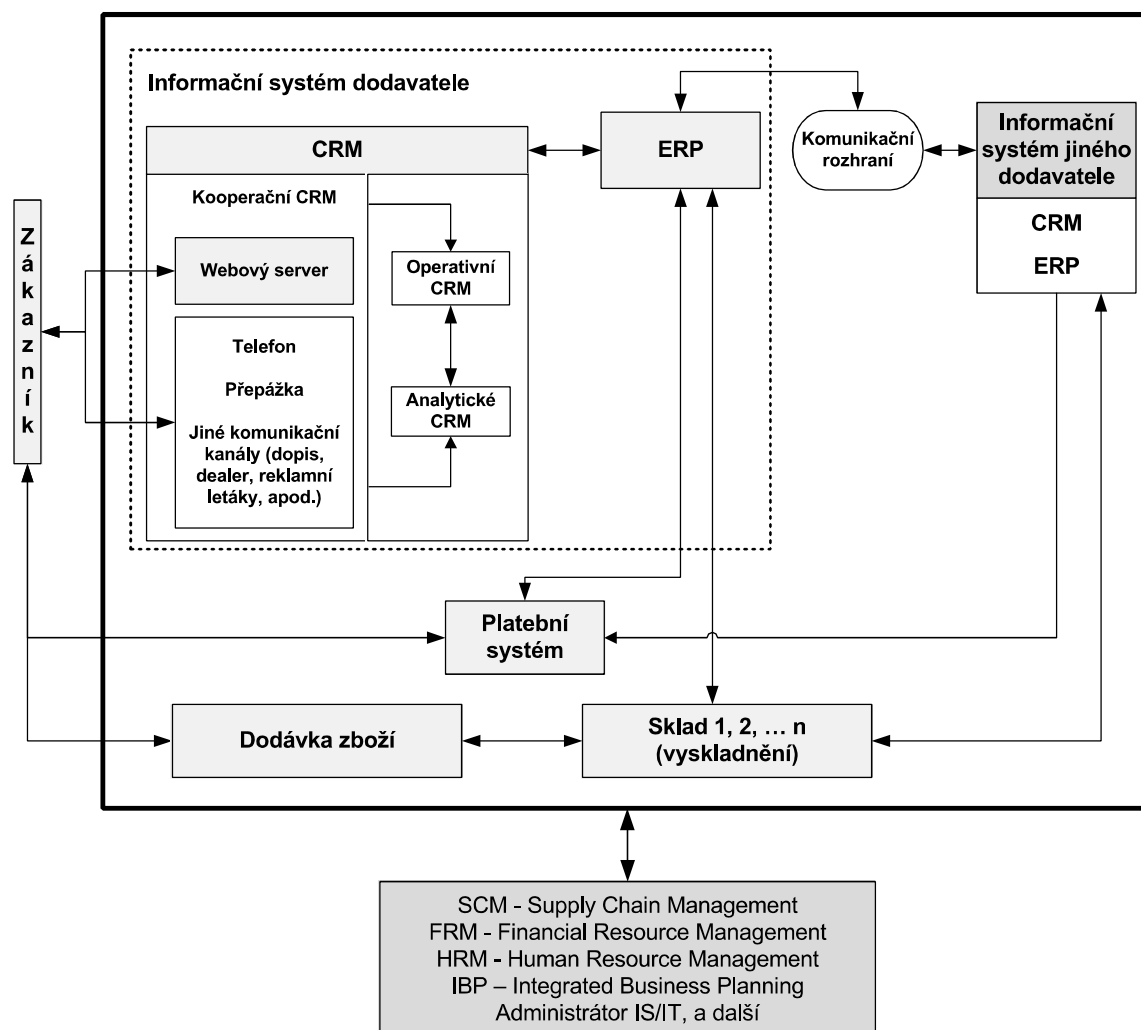
Obchodní cyklus představuje základní princip obchodních, resp. prodejních aktivit. Základem je zákazník, u kterého vše začíná a pro daný okamžik i končí. Zákazník má požadavky na koupi zboží, tyto předá prostřednictvím komunikačních kanálů prodejci, který je sbírá od různých zákazníků, tyto požadavky zpracuje (ověření zboží na skladě, výroba produktu na míru, objednávka od subdodavatele, apod.) a doručením zboží v dané kvalitě, množství, daným způsobem a za domluvenou cenu dojde ke splnění požadavků (Obrázek č. 11).



**Obrázek 10: Základní schéma obchodního cyklu**

Jednotlivé činnosti v rámci obchodního cyklu, resp. procesy a jejich části jsou zprostředkovány různými podpůrnými technologiemi a jsou realizovány vesměs standardními me-

točami. Budeme-li chtít vyjádřit obchodní cyklus v našem případě pro podporu internetového prodeje v podobě zobrazující podpůrné prvky, můžeme Obrázek č. 11 transformovat na Obrázek č. 12.



**Obrázek 11: Schéma obchodního cyklu elektronického prodeje**

Klíčovým prvkem je zákazník. Ten v rámci elektronického resp. internetového prodeje komunikuje primárně přes webové rozhraní představující webové stránky resp. portál internetového obchodu, přičemž ale toto rozhraní nemusí být výhradní, protože neustále existuje možnost kontaktovat prodejce například telefonem nebo dnes téměř standardně prostřednictvím sociálních sítí (pokud to vše nebo některé prodejce umožňuje, ovšem trend jde tímto směrem). Vznikne objednávka, která v rámci informačního systému prodejce představuje založení obchodního případu. Obchodní případ je zpracován během daného časového intervalu, který začíná jeho vznikem a končí faktickým plněním představujícím předání zboží zákazníkovi.

Jednotlivé části z obrázku č. 12 představují jednotlivé subsystémy, které budou postupně popsány v následujících kapitolách.



## **SHRnutí KAPITOLY**

Prakticky všechny činnosti člověka lze popsat procesními postupy resp. sledem jednotlivých činností v rámci procesu. To platí i o elektronickém obchodování, kdy od objednávky zboží až po jeho doručení koncovému zákazníkovi probíhá celá řada aktivit, které lze označit za uspořádanou množinu, protože jednotlivé aktivity na sebe musí logicky navazovat.