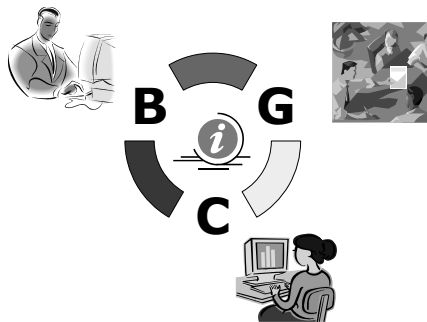


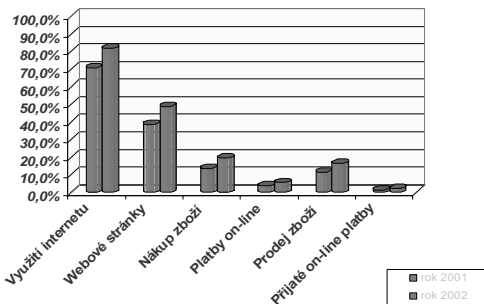
ZVYŠOVÁNÍ DŮVĚRYHODNOSTI ELEKTRONICKÉHO OBCHODOVÁNÍ

Základní modely elektronického obchodu

- B2B
- B2C
- B2G
- G2B
- G2C
- C2G



Výsledky šetření o využívání informačních a komunikačních technologií a elektronického obchodování v podnikatelském sektoru v roce 2002



Zdroj: ČSÚ 2004

Základní faktory úspěchu elektronického obchodu u modelu B2C

- Dostupnost informací o produktech a službách
- Zajištění kvality produktu a služby
- Přizpůsobení služeb zákazníkům
- Loajalita zákazníků
- Snadná dostupnost produktů a služeb
- Bezpečnost transakcí a ochrana soukromí

Základní faktory úspěchu elektronického obchodu u modelu B2B

- Rychlost a dostupnost informací
- Informace o SCM
- Odpovídající logistika
- Vybudování a dokladování systému bezpečnosti IS a jeho řízení

Možné příčiny nedůvěry

- Neznalost partnerů
- Páchání podvodů
- Neznalost legislativy
- Nedokonalá ochrana spotřebitele
- Zneužití poskytnutých informací

Shrnutí výsledků testu provedeného v roce 2003 Sdružením na obranu spotřebitele

- Při prohlídkách internetových obchodů bylo zjištěno, že zdaleka ne všechny plní povinnosti dané zákonem o informování spotřebitelů:
 - 16,67 % nezveřejňuje svou adresu,
 - 55 % nezveřejňuje své identifikační číslo,
 - 58,33 % neinformuje o svých základních identifikačních údajích (adresa a IČ dohromady)
 - 85 % nepoučuje své zákazníky o jejich právu na odstoupení od kupní smlouvy,
 - Všechna tři kritéria splnilo pouze necelých 11 % testovaných obchodů.

Možnosti získání důvěry zákazníků

- Definování a zavedení certifikačních pravidel pro elektronický obchod
- V České republice lze využít certifikačních pravidel:
 - APEK
 - QWEB

Povinná certifikační pravidla APEK

- Zveřejňování základních údajů
 - Odkaz viditelný z titulní strany
 - Identifikace prodávajícího (jméno firmy s korespondenční adresou, kontaktní osoba, telefon, fax, e-mail, IČO/DIČ)
 - Reklamační řád prodejny (postup reklamace, záruční doba zboží, u potravinářského zboží trvanlivost, na co se záruka vztahuje a nevztahuje, kdo reklamaci vyřizuje včetně korespondenční adresy, telefonického a faxového kontaktu)
 - Postup vyřizování objednávky (zejména komunikace se zákazníkem)

Povinná certifikační pravidla APEK

- Styk se zákazníkem – nákupní řád
 - Odkaz viditelný z titulní strany
 - Nákupní řád (závaznost objednávek, způsob potvrzení přijetí objednávky)
 - Způsoby a doby dodávky (doba do předání zboží dodávací službě spolu s termínem, který tato služba zaručuje)
 - Standardní metody plateb, standardní výše poštovného, balného a dalších poplatků

Zákazník musí mít možnost se s těmito údaji seznámit, než začne provádět své nákupy.

Povinná certifikační pravidla APEK

- Realizace dodávky, platby, poštovné, balné
 - Jasně platební podmínky, vyčíslené před okamžikem schválení platby
 - Vyřešení storna ze strany obchodu a způsob vrácení peněz
 - Jasně definované servisní podmínky zboží
- Ochrana osobních údajů
 - Deklarace způsobu zacházení se svěřenými daty (odkazem z titulní strany)

Požadavky QWEBu

- Identifikace vlastníka webové stránky
- Obsah a informace na webu
- Společenský závazek, odpovědnost a ochrana duševního vlastnictví
- Ochrana osobních údajů a soukromí
- Bezpečnost informací a údajů
- Kvalita procesu obchodování (e-business)
- Stížnosti a vztahy se zákazníky
- Funkčnost softwaru
- Použitelnost softwaru

Tři úrovně QWEBu

	*	**	***
Identifikace obsahu a úrovně informací webových stránek	✓	✓	✓
Soukromí a společenský závazek	✓	✓	✓
Bezpečnost			
Bezpečné platby + základní postupy	✓	✓	✓
Bezpečnost procesu elektronického obchodování		✓	✓
Bezpečnost certifikované společnosti			✓
Jakost procesu obchodování			
Systém řízení stížností	✓	✓	✓
Jakost procesu obchodování		✓	✓
Kvalita certifikované společnosti			✓
Funkčnost softwaru		✓	✓
Použitelnost softwaru			✓
On-line zprostředkování	✓	✓	✓

Tři úrovně QWEBu

Úroveň	1 BASIC	2 MEDIUM	3 PREMIUM
Ověření			
Identifikace	ano	ano	ano
Ochrana dat	ano	ano	ano
IT bezpečnost	bezpečné platby	procesní audit (BS 7799)	certifikát ISMS (BS 7799)
Kvalita procesu	stížnosti	procesní audit (ISO 9001)	certifikát QMS (ISO 9001)
Funkčnost softwaru	--	ISO 12119	ISO 12119
Dostupnost	--	--	ISO 9241
Zprostředkování	ano	ano	ano

Vhodnost úrovní QWEB

	*	**	***
Jednoduché služby nebo elektronické obchody s poměrně nízkým obrátem (B2C)	✓		
Aplikace elektronického obchodování s vysokým obrátem (B2B) a vyššími požadavky na bezpečnost (B2G)		✓	
Zřídka využívané web aplikace, které nemají extrémní požadavky na dostupnost (ASP)		✓	
e-business aplikace s velmi vysokým obrátem (B2B) nebo vysokými požadavky na bezpečnost (B2G)			✓
Pravidelně využívané web aplikace, mající vysoké požadavky na dostupnost			☑

Závěr

- Certifikace dle pravidel APEK nebo QWEB je vhodnou cestou pro získání důvěry zákazníků v elektronický obchod
- Certifikace elektronického obchodu by měla být součástí implementace e-business aplikací do IS
- Certifikace může posílit pozici českých prodejců na trhu EU