

Internet

mnohostranná komunikace,
elektronická komunikace, e-mail
a další komunikátory on-line,
diskusní skupiny a chat

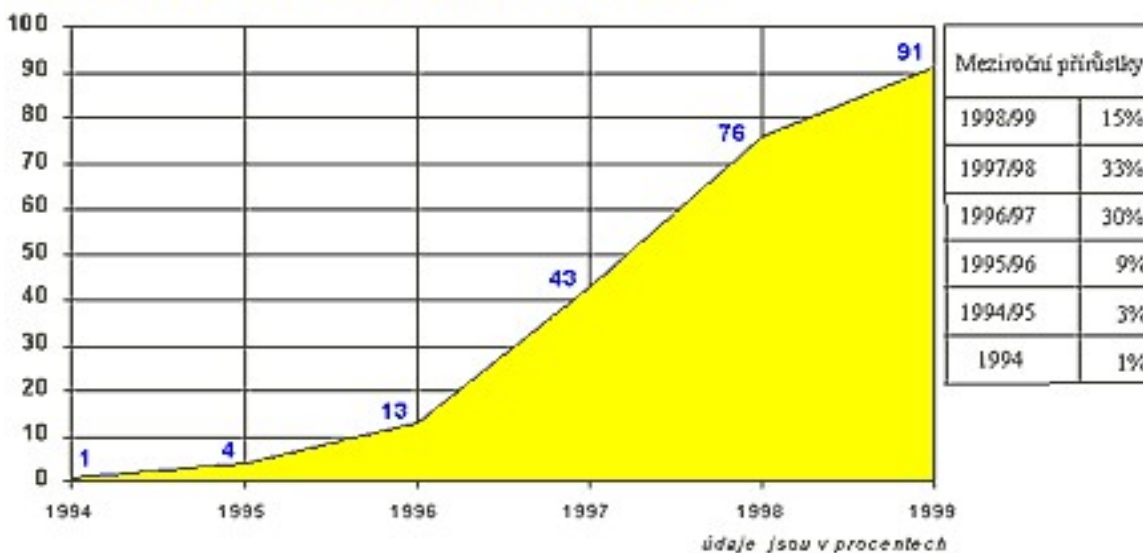
Helena Červinková

1. května 2005

Univerzita Pardubice, Ústav elektrotechniky a informatiky

Podle výsledků výzkumu Společnosti Markent, s.r.o., využívalo Internet v roce 1999 91% podniků. Přitom ještě dva roky předtím tvořily připojené podniky menšinu (tehdy bylo připojeno 43% subjektů) a v roce 1995 byla připojena pouhá čtyři procenta podniků. Ryze české firmy přitom mírně zaostávají za podniky se zahraniční majetkovou účastí.

Používání Internetu v letech 1994 - 1999



Devět podniků z deseti je připojeno na Internet

Nejčastěji uváděnými důvody, proč podniky v současné době Internet nevyužívají, jsou finanční náročnost zavedení Internetu a obavy z toho, že by zaměstnanci nedokázali Internet dostatečně efektivně využívat.

Nejčastěji využívanými službami na Internetu jsou elektronická pošta a WWW, které jsou využívány ve všech připojených podnicích. Další často využívanou službou je FTP, který nachází uplatnění v 38% z dotázaných podniků, přičemž používání ostatních služeb nepřesahuje deset procent. Zajímavou skutečností je, že pouze v necelé desetině firem mají k elektronické poště nebo WWW přístup všichni zaměstnanci, zatímco ve více než polovině podniků mají k těmto službám přístup pouze vedoucí pracovníci nebo dokonce jen část managementu.

Od roku 1998 se zvýšil počet podniků, které Internet považují za nástroj pro přímé obchodní a marketingové aktivity o celou jednu třetinu

Naprostá většina dokumentů a údajů je vytvářena elektronickou cestou na počítači a teprve následně vytištěna. Elektronická komunikace a dokumentace zdaleka není jen otázkou technickou, ale také organizační.

E-mail

Jsou přenášeny hlavně textové soubory mezi určitým odesílatelem a adresátem, přičemž k nim mohou být přiloženy libovolné jiné soubory (grafika, zvuk, video, programy, atd.). E-mail do jisté míry vytlačuje papírovou formu předávání informací a skýtá obrovské výhody i oproti telefonu.

Technická specifikace:

Základním předpokladem pro doručení je existující připojený počítač a vyplněná „adresa“ To: (komu), ostatní položky Cc: - Carbon copy (kopie), Bcc: - Blind Carbon copy (skrytá kopie) Subject: (předmět). Pro přenos pošty slouží protokol SMTP (Simple Mail Transfer Protokol).

Výhody:

Forma

Doručené e-mailové zprávy jsou uchovávány na serveru a adresát si vybere poštu až v době, kdy má čas na její vyřízení. Zprávy tak nikoho nevyrušují od práce.

Rychlost

Přenos zprávy trvá několik sekund, nejvýše pak minutu kamkoliv ve světě

Cena

Komunikace je levnější než klasickou poštou.

Možnost editace

Po doručení lze se zprávou ihned zacházet jako s jakýmkoliv jiným textem, při odpovědi je možno využít přímo text dotazu.

Přílohy

Ke zprávě je možné přiložit prakticky libovolný datový soubor.

Jednoduchost

Zpracování elektronické pošty zabere méně času než vyřízení faxů či klasické pošty a to právě pro svoji elektronickou podobu, tudíž dobrou editovatelnost a do jisté míry sníženou formálnost uspořádání – jednotlivé zprávy většinou nevznikají jako samostatné soubory, ale jako záznamy v databázi programu na zpracování pošty. Automaticky tak vzniká dokonalá a přehledná evidence a archiv přijaté a odeslané pošty.

Hromadnost

Zpráva může být jednoduše odeslána více uživatelům, stačí pouze vybrat jejich adresy z adresáře. O hromadné rozeslání se postará až server, proto odeslání z počítače trvá stejně dlouho jako v případě jednoho adresáta. Výhodou je, že se tak zbytečně neprodražuje spojení se serverem při odesílání.

Kontakt se zákazníkem/dodavatelem. a podpora prodeje

Zákazník má více důvěry a využívá pohodlnost, kterou mu umožňuje e-mailový kontakt s obchodníkem. Roste flexibilita komunikace s dodavateli.

Nevýhody:

Spam

Nevyžádané zasílání (většinou reklamních) zpráv. Při nadměrném množství v krátkém čase může zahltit poštovní server. Proti spamu se dá bojovat snadným zablokováním příjmu pošty od určitých adres.

Šíření virů

Viry mohou být připojeny k jakémukoliv spustitelnému souboru, proto je jistou prevencí neotevírat žádné nevyžádané soubory, které jsou buď anonymní, pochází od neznámých odesílatelů nebo nejsou popsány v doprovodné zprávě.

Diskusní skupiny

Často známé pod názvem Internet News. K přihlášení do diskusních skupin je zapotřebí nějaký klientský program a e-mailová adresa. Tak jsou přehledně přístupné nejen přímým účastníkům diskuse, ale komukoli, kdo se o téma začne třeba později zajímat.

Diskusní skupina pracuje na podobné bázi jako e-mail a týká se nějakého specifického tématu. Její aktivní členové zasílají diskusní příspěvky a ty jsou rozesílány ostatním, i pasivním členům.

Kdokoliv může na téma zaslat svůj příspěvek do diskuse a ten se zobrazí všem, kteří si pravidelně příspěvky této diskuse stahují. Obvykle se z komunikace ve veřejném fóru přechází na e-mailovou korespondenci jen mezi těmi, které ten daný problém zajímá. Diskusní skupiny mohou mít význam pro propagaci firmy a jejích produktů či služeb. Nejúčinnější je diskusní skupina zřízená přímo na firemním serveru, kde dochází k výměně názorů uživatelů firemních produktů. Ty mohou sloužit jako propagace pro ostatní členy diskuse, případně jako poučení se z kritiky vedoucí k vylepšení produktů.

Výhody:

Každý den se objevuje velké množství nových materiálů. Většina diskusních skupin má výborné archivy starších materiálů. Je zde prostor pro sebevzdělávání zaměstnanců ve firmách.

Nevýhody

Často se vyskytuje vysoký podíl „šumu“ (nepřesných či nesprávných informací), které je třeba objevit a vyloučit.

Chat

Chat je synchronní online diskuse dvou nebo více účastníků. Nepotřebuje zvláštní software, stačí browser. Uživatel vystupuje pod přezdívkou (nickname). Příkladem uplatnění v podnikové praxi je nabídka online chatu klienta s (potenciálním) zákazníkem, tato služba je běžná například u společnosti GE Money. Na chatech vznikly slavné Internetové smajlíky :-)

IM (instant messengers) a IP telefonie

ICQ (I Seek You = hledám Tě) je jedna z nejpoužívanějších komunikačních sítí v reálném čase. V Česku velice oblíbený a čím dál více firem nabízí podporu pro zákazníky prostřednictvím ICQ. Technická specifikace:

Na začátku je vám přiděleno identifikační číslo. Základem programu je tzv. contact list, což je seznam vašich přátel, nadřazených i zákazníků, se kterými můžete komunikovat. Existují i alternativní programy pro tuto komunikaci – nenáročné, většinou bez reklam.

(trillian, miranda, gaim, proteus)

Jiné sítě (AIM, MSN, Gadu-gadu, Yahoo,...) nemají v ČR tolik uživatelů

Skype – program využívající princip IP telefonie (telefonování přes internet)

od tvůrců výměnného systému souborů KaZaA

Telefonování v rámci sítě internet je zdarma, ke komunikaci stačí pouze příslušný program. Existuje i ve verzi SkypeOut, která umožňuje volání i z internetu, velmi levné zvláště volání do zahraničí.

Výhody

Chat a Instant Messengery poskytují prostor pro živý rozhovor s okamžitou odezvou.

Většina uživatelů Internetu mluví anglicky.

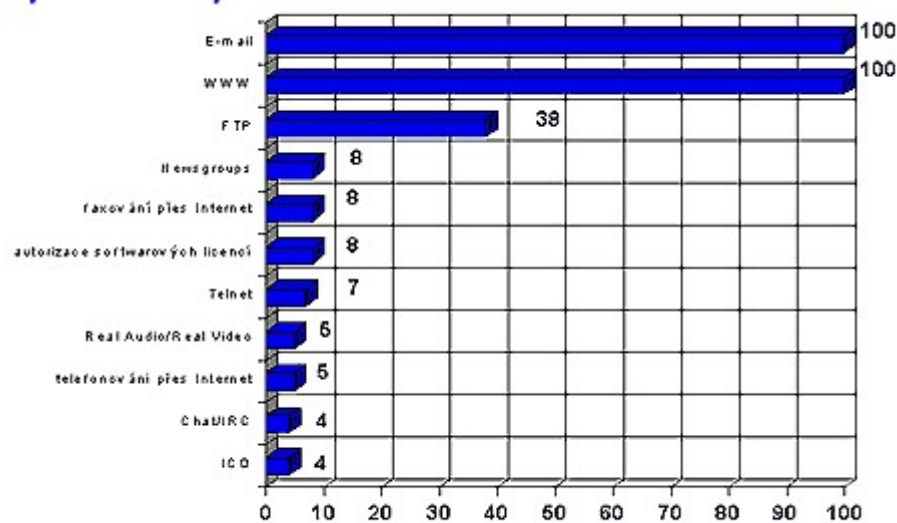
Online komunikace = geniální způsob výuky konverzace v cizím jazyku.

Pro e-komunikaci není potřebná velká míra znalostí jazyka, ale rychle se při ní zvyšuje.

Nevýhody

Pokud se chatu účastní více než dva lidé, stává se nepřehledným pro ty, kteří nedokáží sledovat několik probíraných témat najednou.

Využívané služby Internetu



Údaje jsou v procentech

Uvedené procenta se vztahují ke skupině podniků, které jsou připojeny k Internetu

normální je fakturovat elektronicky

Obecně je zavedení elektronické fakturace důležitým krokem k přechodu na práci s elektronickými doklady. Faktura je prakticky nejpoužívanějším obchodním dokladem a její převedení na elektronickou podobu naznačí cestu pro další elektronizaci administrativy.

přínosy elektronické fakturace

Základním přínosem elektronické fakturace je možnost plné automatizace elektronických dokladů. V současné době řada systémů využívá systémy elektronického objednávání i elektronického placení. Celý proces je ale narušen papírovým daňovým dokladem.

Automatizace především zrychlí celý proces, protože faktura je přenesena během několika minut a především jí není nutné znovu z papíru zadávat do počítače. Kromě úspory lidské práce a úspory nákladů na poštovné je důležitou výhodou i zamezení vzniku chyb. To následně podstatně zpřesní vedení účetnictví i likvidaci faktur.

Jenom na poštovním se ušetří na straně odesílatele minimálně 10 Kč. Výhody na straně příjemce jsou však podstatně větší a odhadují se až na 30 Kč za doklad. Středně velká firma, která měsíčně posílá cca 5000 dokladů a přijímá 2000 dokladů, tak ušetří za jediný měsíc zhruba 110 000 Kč, a to nepočítáme úspory za archivaci a manipulaci s archivovanými daty.

Z globálního hlediska není zanedbatelná ani úspora papíru.

fakturace elektronickou poštou

Komunikace se zákazníky probíhá v současné době obvykle pomocí elektronické pošty. Bylo by jistě velmi obtížné představit si dnešní obchodní svět bez elektronické pošty. Přestože je velmi malý rozdíl mezi odesláním naskenované faktury ve formátu PDF elektronickou poštou nebo odesláním faxem či v papírové formě, mnohé daňové úřady považují prostředek dodávky za důležitou složku garance autenticity daňového dokladu. Je to svým způsobem zvláštní, když si uvědomíme, že způsob dodávky neovlivňuje skutečný obsah faktury.

situace v české republice

Novela zákona o dani z přidané hodnoty č. 322/2003 Sb., která mění Zákon č. 588/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty, a která je, mimo vybraná ustanovení, účinná od 1. října 2003, přímo zmiňuje a do určité míry upravuje daňové doklady v elektronické formě. Podle této novely je plátce povinen uchovávat daňové doklady v písemné nebo elektronické formě, tak jak byly vystaveny. Dále je podle této novely umožněno převést doklady vystavené v písemné formě do formy elektronické. Elektronická forma dokladu, která byla vytvořena převodem z papírové formy daňového dokladu, se považuje také za daňový doklad. V oblasti elektronické formy daňových dokladů se výše uvedený zákon odkazuje na zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Z účetního hlediska je podle znění zákona o účetnictví platného v roce 2002 nahrazení účetních písemností účetními záznamy v technické podobě přípustné. Z technického hlediska je nutno zabezpečit, aby takto vytvořený daňový doklad byl hodnověrný a nemohl být změněn po jeho vytvoření (viz. právní analýza).

Síť však neznamena pouze sdílení hardwaru a softwaru, ale také zlepšení komunikace díky elektronické poště. Není již nutné s každou drobností běhat po kancelářích nebo rušit telefonem kolegy od jejich práce, i příprava oběžníků nebo dokonce porad je mnohem složitější, než použití e-mailu.

E-mailovou zprávu je možné adresovat konkrétnímu kolegovi nebo více spolupracovníkům a ti mohou na zprávu odpovědět až v okamžiku, kdy si na ni udělají čas a to opět mnohem snadněji, díky využití textu původní zprávy. Samozřejmě je možné poslat se zprávou přílohy jakéhokoliv typu (grafy, tabulky, obrázky...). Elektronická pošta získává největší význam právě ve větších firmách, např. s odloučenými pracovišti.

Důležitý předpoklad pro rozvoj elektronického obchodu je rozšíření Internetu do jednotlivých domácností. U nás je zatím Internetové připojení nejobvyklejší ve školách, úřadech a firmách. Nakupování však probíhá ve volném čase, kdy je zákazník v dobré náladě a nezatížen starostmi pracovního či školního charakteru. Ve Spojených státech amerických jsou v této oblasti nejdále, připojení k síti tam lze nalézt ve 25 % domácností .

Dříve se také jednalo o uživatele s vyššími příjmy, dnes se již dá říci, že převažuje střední vrstva. Nejméně rozšířené je samozřejmě připojení mezi obyvateli venkovských oblastí, to platí v celém světě.

S použitím digitálního podpisu nebude nutné přenášet papírové dokumenty ani kvůli podpisu či razítku. Kurýrní služby sice díky tomu přijdou o značnou část příjmů, ale bude to ku prospěchu uživatelů. Firmy totiž nebudou nuceny tisknout nebo ukládat dokumenty na média a čekat hodinu na převoz dat do jiné pobočky ve městě (nebo dny do jiného města či státu). Zefektivní se také práce zaměstnanců, jimž odpadne tato zbytečná práce s distribucí a následnou rekonstrukcí doručených dat.

Seznam použité literatury:

absolventská práce Aleš Böhm, Téma: Elektronická komunikace v cestovním ruchu

Obchodní akademie a Vyšší odborná škola cestovního ruchu Bezručova 17, 360 01 Karlovy Vary

Elektronická komunikace <http://www.markonet.cz/sipvz/vyuka/e-mail/>

Diskuzní fórum <http://www.vyh.opf.slu.cz/unix/iinternet.html>

Vyhledávač <http://google.com>