

# SPIS TREŚCI

|                    |    |
|--------------------|----|
| Słowo wstępne..... | 11 |
| Wprowadzenie.....  | 14 |

## Część I

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Podstawy: koncepcje i modele handlu elektronicznego .....                                    | 17 |
| 1. Uwarunkowania, terminologia, możliwości i wyzwania .....                                  | 19 |
| Historia: spojrzenie na lata 90.....                                                         | 20 |
| Systemy ERP .....                                                                            | 21 |
| Systemy CRM.....                                                                             | 22 |
| Hurtownie danych jako źródło informacji.....                                                 | 23 |
| Rozwój Internetu jako skutecznej platformy handlu elektronicznego.....                       | 24 |
| Podstawowe pojęcia.....                                                                      | 25 |
| Terminologia hurtowni danych.....                                                            | 25 |
| Terminologia systemów CRM .....                                                              | 28 |
| Terminologia Internetu.....                                                                  | 31 |
| Możliwości.....                                                                              | 33 |
| Wyzwania .....                                                                               | 44 |
| Przeszkody subiektywne .....                                                                 | 44 |
| Przekształcanie się oddziałów prowadzących działalność w Internecie<br>w odrębne firmy ..... | 46 |
| Działanie w „czasie internetowym” .....                                                      | 46 |
| Przełamywanie barier .....                                                                   | 47 |
| 2. Magazynowanie danych w modelu Business-to-Consumer.....                                   | 49 |
| Modele B2C .....                                                                             | 50 |
| Podstawowa sprzedaż produktów .....                                                          | 50 |
| Sprzedaż usług.....                                                                          | 54 |
| Pośrednictwo w sprzedaży produktów i usług .....                                             | 56 |
| Portale i społeczności użytkowników.....                                                     | 57 |
| Witryny wspierające kanały tradycyjne .....                                                  | 58 |

|                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Klasyfikacja działalności B2C.....                                                           | 59  |
| Organizacja magazynowania danych w handlu elektronicznym .....                               | 63  |
| Zapotrzebowanie na hurtownie danych w modelu B2C .....                                       | 67  |
| Magazynowanie danych zorientowane na klienta i system informacji<br>gospodarczej .....       | 67  |
| Magazynowanie danych i informacje operacyjne .....                                           | 75  |
| 3. Magazynowanie danych w modelach Consumer-to-Consumer<br>i Consumer-to-Business.....       | 77  |
| Rozróżnienie między organizacjami typu C2C i C2B .....                                       | 77  |
| Modele C2C .....                                                                             | 79  |
| Internetowe strony aukcyjne .....                                                            | 79  |
| Modele C2B .....                                                                             | 82  |
| Włączenie systemu informacji gospodarczej do modelu C2C .....                                | 82  |
| 4. Magazynowanie danych w modelu Business-to-Business .....                                  | 89  |
| Modele B2B .....                                                                             | 90  |
| Model B2B ukierunkowany na łańcuch dostaw .....                                              | 90  |
| Model B2B ukierunkowany na rynek .....                                                       | 92  |
| Mieszane modele handlu B2B .....                                                             | 93  |
| Systemy informacji gospodarczej w handlu B2B .....                                           | 96  |
| Podstawowy system informacji o klientach .....                                               | 96  |
| Systemy informacji o rynku elektronicznym.....                                               | 99  |
| Systemy informacji o uczestnikach łańcucha wartości.....                                     | 102 |
| 5. Magazynowanie danych w modelach Government-to-Citizen<br>i Business-to-Government.....    | 105 |
| Modele handlu elektronicznego G2C.....                                                       | 106 |
| Specyfika magazynowania danych w modelu G2C.....                                             | 108 |
| Środowiska firm tradycyjno-internetowych .....                                               | 108 |
| Zapotrzebowanie na kompletną bazę danych o „klientach” .....                                 | 109 |
| Granice geograficzne .....                                                                   | 117 |
| Rozwiązanie punktowe a magazynowanie danych w organizacji .....                              | 118 |
| Funkcje systemu informacji gospodarczej charakterystyczne dla organów<br>administracji ..... | 120 |
| Modele handlu elektronicznego Business-to-Government.....                                    | 121 |
| Specyfika magazynowania danych w modelu B2G.....                                             | 122 |
| Przetargi na realizację zamówień publicznych.....                                            | 122 |
| Bieżące operacje w obrębie łańcucha dostaw .....                                             | 125 |
| Rynki i giełdy .....                                                                         | 126 |
| 6. Magazynowanie danych w modelu Business-to-Employee.....                                   | 128 |
| Związek z systemami ERP .....                                                                | 129 |

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| Udostępnienie usług pracownikom .....          | 130 |
| Analiza danych w modelu B2E.....               | 131 |
| Środowiska firm trądy cyjno-internetowych..... | 132 |

## Część II

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Komponenty, problemy i rozwiązania .....                                     | 133 |
| 7. Podstawowe technologie i komponenty.....                                  | 135 |
| Protokoły i środowisko Internetu.....                                        | 137 |
| Język HTML.....                                                              | 137 |
| Protokół HTTP .....                                                          | 139 |
| Język XML .....                                                              | 140 |
| Cookies .....                                                                | 143 |
| Protokół WAP i język WML.....                                                | 144 |
| Warstwa bezpiecznych gniazd (SSL) .....                                      | 146 |
| Technologia baz danych.....                                                  | 147 |
| Technologia relacyjnych baz danych .....                                     | 148 |
| Technologia nierelacyjnych baz danych .....                                  | 148 |
| Znaczenie dla magazynowania danych w handlu elektronicznym .....             | 149 |
| Rozwój i integracja aplikacji .....                                          | 150 |
| Narzędzia ETL.....                                                           | 150 |
| Infrastruktura pośrednicząca bazująca<br>na wymianie komunikatów (MOM) ..... | 151 |
| Publikacja i subskrypcja.....                                                | 152 |
| Usługi katalogowe .....                                                      | 153 |
| Inteligentni agenci .....                                                    | 153 |
| Serwery WWW .....                                                            | 154 |
| Serwery aplikacji .....                                                      | 155 |
| Firmy świadczące usługi ASP.....                                             | 158 |
| Wybrane języki programowania do tworzenia aplikacji internetowych.....       | 159 |
| Znaczenie dla magazynowania danych w handlu elektronicznym .....             | 161 |
| Dostępne standardowe platformy rozwoju środowiska internetowego.....         | 161 |
| IBM .....                                                                    | 162 |
| Microsoft.....                                                               | 164 |
| Allaire (Cold Fusion) .....                                                  | 166 |
| Sieci, komunikacja i protokoły .....                                         | 169 |
| Sieci lokalne (Ethernet) .....                                               | 169 |
| Sprzęt sieciowy .....                                                        | 171 |
| Sieci rozległe (WAN).....                                                    | 173 |
| Usługi sieciowe charakterystyczne dla Internetu .....                        | 176 |
| Technologie komunikacji z użytkownikami.....                                 | 178 |
| Przeglądarki internetowe .....                                               | 179 |

|                                                                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Przenośny elektroniczny asystent .....                                                                                                        | 179 |
| Znaczenie dla magazynowania danych w handlu elektronicznym .....                                                                              | 180 |
| 8. Systemy informacji gospodarczej - przykładowe rozwiązania .....                                                                            | 182 |
| Yignette .....                                                                                                                                | 183 |
| Platforma handlu elektronicznego V/5 .....                                                                                                    | 183 |
| Charakterystyka serwera marketingu relacyjnego .....                                                                                          | 183 |
| Architektura serwera marketingu relacyjnego V/5 .....                                                                                         | 186 |
| Ithena .....                                                                                                                                  | 186 |
| Ithena e-CI — założenia.....                                                                                                                  | 187 |
| Główne koncepcje pakietu Ithena e-CI .....                                                                                                    | 188 |
| Architektura pakietu Ithena e-CI.....                                                                                                         | 191 |
| Ithena e-CI w innych modelach handlu elektronicznego .....                                                                                    | 192 |
| Revenio Dialog.....                                                                                                                           | 193 |
| Założenia marketingu ukierunkowanego na dialog.....                                                                                           | 193 |
| Prosty przykład marketingu ukierunkowanego na dialog.....                                                                                     | 194 |
| Środowisko magazynowania danych .....                                                                                                         | 196 |
| Projektowanie i budowa środowiska marketingu ukierunkowanego na dialog .....                                                                  | 198 |
| Obsługiwane modele handlu elektronicznego.....                                                                                                | 199 |
| 9. Zagadnienia jakości i integralności danych.....                                                                                            | 202 |
| Problem jakości danych .....                                                                                                                  | 203 |
| Jakość danych w modelu B2C.....                                                                                                               | 206 |
| Jakość danych w modelu B2B.....                                                                                                               | 207 |
| Rozwiązywanie problemu jakości danych — analiza danych źródłowych .....                                                                       | 209 |
| Rozwiązywanie problemu jakości danych — integracja procesów służących<br>zapewnieniu dobrej jakości i integralności danych z operacjami ..... | 212 |
| 10. Prywatność informacji i bezpieczeństwo systemów w handlu elektronicznym...                                                                | 217 |
| Uzasadnienie potrzeby prywatności i bezpieczeństwa w handlu elektronicznym ...                                                                | 219 |
| Działanie na podstawie danych zindywidualizowanych .....                                                                                      | 219 |
| Sprzedaż i zakup baz danych .....                                                                                                             | 219 |
| Dostępność informacji przez Internet.....                                                                                                     | 220 |
| Możliwości ochrony prywatności informacji .....                                                                                               | 222 |
| Obecny stan ochrony prywatności stron internetowych .....                                                                                     | 223 |
| Możliwości gromadzenia informacji — <i>cookies</i> .....                                                                                      | 224 |
| Przeznaczenie <i>cookies</i> .....                                                                                                            | 224 |
| <i>Cookies</i> i „namierzanie” konsumentów.....                                                                                               | 225 |
| <i>Cookies</i> — najważniejsze zagrożenia dla prywatności .....                                                                               | 225 |
| Ryzyko stosowania <i>cookies</i> .....                                                                                                        | 226 |
| <i>Cookies</i> a prywatność w Internecie .....                                                                                                | 226 |

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Konflikt między reklamą w Internecie i prywatnością .....              | 228 |
| Przyszłość <i>cookies</i> .....                                        | 228 |
| Platforma P3P .....                                                    | 229 |
| Internetowe usługi scalające.....                                      | 230 |
| Dostęp do informacji rządowych .....                                   | 232 |
| Przyszłość prywatności.....                                            | 232 |
| Bezpieczeństwo handlu elektronicznego .....                            | 233 |
| Rozwój strategii bezpieczeństwa handlu elektronicznego .....           | 234 |
| Polityka bezpieczeństwa .....                                          | 234 |
| Analiza ryzyka .....                                                   | 235 |
| Zagrożenia dla handlu elektronicznego .....                            | 236 |
| Metody ataku .....                                                     | 237 |
| Zagrożenie wewnętrzne .....                                            | 240 |
| Sposoby łamania zabezpieczeń.....                                      | 240 |
| Zarządzanie bezpieczeństwem .....                                      | 241 |
| Procesy i procedury bezpieczeństwa.....                                | 241 |
| Szkolenia .....                                                        | 242 |
| Szyfrowanie informacji .....                                           | 242 |
| Znaczenie dla magazynowania danych w handlu elektronicznym .....       | 246 |
| Prywatność .....                                                       | 247 |
| Bezpieczeństwo .....                                                   | 248 |
| 11. Przykładowe rozwiązania .....                                      | 251 |
| Obecny (przedinternetowy) model działalności firmy Acme Computer ..... | 252 |
| Działalność Acme Computer - stan obecny i pożądany.....                | 253 |
| Decyzje o strategii .....                                              | 260 |
| Strategia magazynowania danych firmy Acme .....                        | 262 |
| Architektura rozwiązań dla handlu elektronicznego.....                 | 263 |
| Infrastruktura.....                                                    | 264 |
| Oprogramowanie i aplikacje B2C.....                                    | 266 |
| Więcej o środowisku magazynowania danych firmy Acme Computer .....     | 268 |
| Architektura B2B .....                                                 | 272 |
| Inicjatywy kadrowe.....                                                | 273 |
| Indeks.....                                                            | 275 |