

# E-Business Forum 2011

---

20. září 2011 / 9:00 / Hotel Grand Majestic Plaza Praha Truhlářská 16, 110 00 Praha 1

---

## Program akce

---

### Hlavní blok

**8:30 - 9:00 Registrace účastníků**

**9:00 - 9:10 Jan Vetyška, APEK a Ondřej Filip, CZ.NIC**  
**Přehled aktuálních témat, která trápí české e-shopy**

**9:10 - 9:20 Miloslava Fléglová, Česká obchodní inspekce**

**9:20 - 10:00 Panelová diskuze**

**Moderuje Petr Koubský a Jan Vetyška**

Panelové diskuze se zúčastní zástupci:

České obchodní inspekce - Miloslava Fléglová a Michael Maxa,  
časopisu dTest- Miloš Borovička,  
Martin Kasa,  
Josef Aujezdský a Tomáš Nielsen

**10:00 - 10:20 Martina Kemrová, T-Mobile**

**Krizová komunikace - "Komunikace s prudivým zákazníkem se zvláštním přihlédnutím k sociálním sítím"**

**10:20 - 10:30 Hana Friedlaenderová, Mediaresearch**

**E-commerce pohledem zákazníků**

Společnost MEDIARESEARCH společně s APEK představí základní výsledky volně prodejné studie E-COMMERCE 2011, která obsahově navazuje na studii E-COMMERCE 2010. Studie přináší informace o tom, jak se vyvíjela oblast e-commerce v uplynulém roce především z pohledu zákazníků. Jak jsou Češi spokojeni s online nakupováním a jak se mění jejich požadavky a nároky na e-shopy? Jaké faktory hrají při výběru e-shopu nejvýznamnější roli? Kdo jsou dnes nejsilnější hráči na trhu a k jakým změnám v této oblasti v uplynulém roce došlo? Který internetový e-shop by Češi nejvíce doporučili svým známým?

**10:30 - 10:50 COFFEE BREAK**

**10:50 - 11:05 Veronika Rojkovičová, H1**

**Studie problematiky českých Eshopů, H1**

**11:05 - 11:15 Josef Holý, Proactify.com**

**Personalizace v ecommerce**

Představení personalizace v ecommerce. Příklady řešení, přínosy, měření úspěšnosti.

**11:15 - 11:30 Vít Horký, Inspiro Solutions**

**Proč firmy potřebují brand ambasadory?**

Marketingově orientované firmy se dnes snaží co nejvíce zapojit své zákazníky do komunikace se značkou. Firmy chtějí být blíže zákazníkům a naslouchat jim. Některé značky jsou dokonce ochotny upravovat své produkty na základě přání konzumentů. Běžnou praxí většiny firem ale stále je, že ani neví, jak se o nich na internetu mluví a s uživateli u počítače neumí komunikovat. Vyskolení reprezentanti značky, tzv. brand ambasadory, pomůžou jak řešit problémy zákazníků, tak je motivovat k prodeji.

**11:30 - 11:50 Gabriel Kalapoš, PayU**

**Jak zvyšovat zisk pomocí on-line plateb**

Představení konkrétního e-shopu case study, jak mohou rychlé on-line platby pozitivním způsobem ovlivnit fungování e-shopu

**11:50 - 12:05 Marcel Gajdoš, Visa Europe**

**Bezkontaktní platby - Trendy, novinky, produkty**

Jak bezkontaktní technologie funguje, jak probíhají transakce? Přínosy této technologie pro zákazníky, obchodníky. Jaká je situace v ČR. Zajímavé příklady a statistiky ze zahraničí. Zajištění bezpečnost.

**12:05 - 13:00 OBĚD**

**13:00 - 13:15 Vít Hejlek, AGMO CZ**

**Kam se vyvine příběh českých on-line plateb**

Proč jsou tak oblíbené SMSky a dobírka? A proč pejsek, ikdyž štěká, nekouše? Jde jen o to, jak nízké náklady má platební metoda?

Zajišťujeme on-line platby za zboží a služby od roku 2004. Jaké poučení bychom si do eBusinessu měli vzít z úspěchu SMS v oblasti on-line transakcí?

**13:15 - 13:30 Pavel Tůma, CZ.NIC**

**MojeID, case studie**

"mojeID je bezpečné a pohodlné přihlašování k webovým službám. Jaké výhody a přínosy uživatelům? Co přináší poskytovatelům internetových služeb a jak jej mohou využít? Jaké jsou další plány v rozvoji služby?" Pak bude v druhé části následovat case study od Roberta Bosáka z firmy E LINKX o "Zavádění mojeID do e-shopu Ideal Professional".

**13:30 - 14:30 Příběhy e-shopů**

Datart.cz - Jiří Navrátil

Lekarna.cz - Pavel Hrstka

Martinus.sk - Dušan Murčo

Pneumatiky.cz - Vojtech Schwangmaier

Sportobchod.cz - Josef Mech

Vivantis.cz - Martin Rozhoň

**14:30 - 14:50 COFFEE BREAK**

**14:50 - 15:10 Ondřej Vaňha, DPD**

**Novinky v přepravních službách**

Po čem zákazník touží, co mu lze nabídnout.

**15:10 - 15:30 Kamil Demuth, ulozenka.cz**

**Outsourcing výdejních míst**

Je osobní odběr výhodou anebo dokonce nutností? Kolik procent nakupujících využívá osobní odběr a proč je osobní odběr tak populární? Kdy je vhodné jít cestou vlastních výdejních míst a kdy raději zvolit jejich outsourcing? Jaké jsou možnosti na českém trhu v oblasti outsourcingu výdejních míst?

**15:30 - 15:45 Aleš Eppinger, Schaffer & Partner**

**Právní minimum pro firmy z oblasti logistiky**

V tomto bloku přednášející upřesní, resp. dále uvedou obecná ustanovení o obchodních závazcích specificky pro firmy zabývající se provozováním logistických služeb. Účastníkům budou poskytnuty informace o typických nedostatcích právní dokumentace v této oblasti a o možnostech jejich nápravy. Těžiště přednášky bude spočívat v praktické právní analýze typických problémů spedičních firem - odpovědnost za škodu při přepravě zásilky, ochrana před neplaticími zákazníky atd.

**15:45 - 16:05 Jakub Havrlant, Allegro Group CZ**

**Slevování jako příklad reakce firem na nové trendy**

Slevy a slevové servery jako příklad aktuálního trendu. Jak pracovat s trendy, aby firmě přinesly zisk a růst? Na jaké trendy na poli e-commerce by měly firmy reagovat- kdy je reakce nutnost a kdy naopak příležitost? Co vše stojí za rozhodnutím velkých firem, jak se k trendům postavit?

**16:05 - 16:30 Předpokládaný konec konference**