TERMINOLOGIE

(hesla jsou uvedena v abecedním pořádku)

AI viz heslo **Umělá inteligence.**

Business Intelligence (BI) představuje soubor nástrojů a metod pro sběr, integraci, analýzu a vizualizaci dat, které poskytují informace podporující rozhodování. Nástroje BI zpracovávají data z různých zdrojů (např. účetních, logistických, ERP nebo CRM systémů) a využívají se například pro řízení a vyhodnocování výkonnosti organizace. Umožňují sledovat klíčové ukazatele, jako jsou tržby, prodejnost produktů a služeb nebo výkonnost jednotlivých poboček či týmů.

CRM (Customer Relationship Management) je software určený pro správu vztahů se zákazníky. Umožňuje shromažďovat a evidovat informace o zákaznících, například kontaktní údaje, historii komunikace, nákupní preference nebo historii objednávek. CRM pomáhá plánovat a sledovat obchodní a marketingové aktivity, například upozorňuje na potřebu kontaktovat zákazníka nebo umožňuje sledovat jeho zařazení do věrnostních a bonusových programů. CRM může fungovat samostatně nebo být součástí ERP systému či s ním být propojeno.

Elektronický prodej zahrnuje prodej zboží nebo služeb uskutečňovaný prostřednictvím:

a) vlastních webových stránek nebo mobilních aplikací určených k prodeji produktů (např. e-shopů);

b) webových platforem zprostředkovatelů, zejména prostřednictvím **online tržišť (marketplaces)** nebo **partnerského online prodeje**, kdy je zboží či služba nabízena na webových stránkách nebo e-shopech jiných prodejců;

c) elektronické výměny dat (EDI) mezi informačními systémy dodavatele a odběratele, resp. prodejce a zákazníka.
Za elektronický prodej se považují objednávky uskutečněné prostřednictvím elektronických systémů, přičemž způsob platby ani způsob dodání není rozhodující. Naopak objednávky zaslané prostřednictvím ručně psaných e-mailů se za elektronický prodej nepovažují.

ERP (Enterprise Resource Planning) je software pro plánování a řízení podnikových zdrojů. Integruje klíčové podnikové procesy, jako jsou účetnictví, finance, výroba, logistika, skladové hospodářství, správa majetku a řízení lidských zdrojů, do jednoho centrálního systému.

Firemní informační systémy jsou aplikace určené k podpoře podnikových agend a procesů, například v oblasti finančního řízení, řízení lidských zdrojů, výroby, skladového hospodářství, péče o zákazníky nebo řízení dodavatelského řetězce. Mezi nejčastější firemní informační systémy patří systémy kategorie ERP, CRM, SCM a WMS, účetní programy a další specializované aplikace.

Fixní připojení k internetu je připojení poskytované v pevném místě, zpravidla na konkrétní adrese, prostřednictvím kabelových nebo bezdrátových technologií. Mezi nejčastější technologie fixního připojení patří xDSL, optické připojení, připojení prostřednictvím sítě kabelové televize a pevné bezdrátové připojení (např. Wi-Fi nebo fixní LTE/5G).

Generativní AI je technologie, která na základě zadaných pokynů nebo vstupních dat vytváří nový textový, obrazový, zvukový, video nebo jiný multimediální obsah. Umožňuje například psaní článků a e-mailů, vedení konverzace, odpovídání na otázky, generování programového kódu, navrhování algoritmů, tvorbu a úpravu obrázků, vytváření videí nebo generování a úpravu zvukových nahrávek a hudby. Součástí generativní AI je také syntéza lidské řeči, tedy vytváření přirozeně znějícího hlasového projevu.

Kancelářské programy představují soubor aplikací určených pro běžnou kancelářskou práci. Obvykle zahrnují textový editor, tabulkový procesor, nástroj pro tvorbu prezentací, databázový systém a někdy také grafické či jiné podpůrné aplikace. Mezi nejrozšířenější kancelářské balíky patří Microsoft 365 (např. Word, Excel, PowerPoint a Access). Využívány jsou také open source kancelářské balíky, jako například LibreOffice.

Kybernetická bezpečnost je soubor procesů, technologií a opatření sloužících k ochraně počítačových systémů, sítí, aplikací a dat před digitálními hrozbami a útoky. Jejím cílem je zajistit důvěrnost informací

(přístup k nim mají pouze oprávněné osoby), integritu (ochranu před neoprávněnými změnami), dostupnost a pravost informací a systémů. Mezi hlavní oblasti kybernetické bezpečnosti patří zabezpečení počítačových sítí, ochrana softwarových aplikací před zranitelnostmi, ochrana citlivých informací před ztrátou nebo zneužitím, řízení přístupových oprávnění, řešení bezpečnostních incidentů a vzdělávání zaměstnanců v oblasti bezpečnostních hrozeb a postupů.

Maximální rychlost fixního připojení k internetu je nejvyšší smluvně deklarovaná rychlost přenosu dat při stahování (downloadu) u fixního internetového připojení. Udává se v Mbit/s.

Mobilní aplikace jsou určené pro chytré telefony, tablety a další mobilní zařízení. Jsou navrženy tak, aby se daly pohodlně ovládat prostřednictvím dotykové obrazovky a využívaly funkce mobilních zařízení. Patří sem například aplikace s věrnostními programy, aplikace umožňující zákazníkům zadávat online objednávky nebo aplikace poskytující zákaznickou podporu. Některé mobilní aplikace jsou součástí operačního systému zařízení, jiné si uživatelé mohou stáhnout bezplatně nebo za poplatek z obchodů s aplikacemi. Mobilní aplikace jsou vyvíjeny pro konkrétní mobilní operační systémy, zejména Android a iOS.

Mobilní připojení k internetu využívá mobilní datové sítě (např. 4G nebo 5G) pro přenos dat. Uživatelé se k internetu mohou připojit prostřednictvím mobilního telefonu, smartphonu, tabletu nebo jiného zařízení s datovou SIM kartou a datovým tarifem. Poskytovatelé mobilních služeb nabízejí různé datové tarify, které se liší například objemem dat nebo rychlostí připojení. V tomto šetření se za mobilní připojení považuje takové připojení, jehož náklady hradí podnik svým zaměstnancům, alespoň do předem stanoveného limitu.

Online tržiště (marketplace) je digitální platforma, která umožňuje více prodejcům nabízet své produkty nebo služby na jednom místě. Na rozdíl od běžného e-shopu, kde zboží nebo služby prodává jeden prodejce, online tržiště zprostředkovává prodej mezi různými prodejci a zákazníky. Mezi online tržiště patří například Booking.com, foodora, Heureka Marketplace, Alza Marketplace, Facebook Marketplace nebo další platformy umožňující prodej produktů či služeb více nezávislými prodejci.

Partnerský prodej je forma elektronického prodeje, při níž prodejce nabízí své zboží nebo služby prostřednictvím internetového obchodu nebo online platformy jiného provozovatele. Partnerský prodejce využívá infrastrukturu a služby provozovatele platformy, který může zajišťovat propagaci produktů, zpracování objednávek, platební služby, zákaznickou podporu nebo řešení reklamací. Za dodání zboží či poskytnutí služby zpravidla odpovídá partnerský prodejce.

Placené cloudové služby jsou služby, software, výpočetní prostředky nebo úložné kapacity poskytované externím dodavatelem prostřednictvím internetu za úplatu. Podniky je využívají bez nutnosti provozovat vlastní infrastrukturu nebo instalovat veškerý software na svých zařízeních. Cloudové služby lze zpravidla snadno přizpůsobovat aktuálním potřebám, například zvyšovat nebo snižovat počet uživatelů či velikost úložného prostoru. Poskytovatel služeb současně zajišťuje provoz, aktualizace, zabezpečení a technickou správu potřebné infrastruktury. Mezi typické cloudové služby patří e-mail na vlastní doméně, kancelářské programy, datová úložiště, účetní a finanční systémy, databázové služby, bezpečnostní nástroje nebo výpočetní výkon.

Pokročilá analýza textu, například **vytěžování textu (Text Mining)**, pracuje s velkým množstvím textových dat (např. e-mailovou korespondencí, fakturami, smlouvami, technickou dokumentací, příspěvky na sociálních sítích nebo novinovými články) a umožňuje v nich identifikovat nové informace, vzorce a souvislosti. Vytěžování textu se využívá například při monitoringu médií a sociálních sítí, v zákaznickém servisu jako zdroj informací pro chatboty, při analýze zákaznické zpětné vazby, při zpracování dokumentů za účelem tvorby rešerší nebo souhrnů obsahu a také při detekci plagiátů.

Poskytování ICT zaměstnancům znamená zpřístupnění ICT zařízení (např. počítače, notebooku, tabletu nebo mobilního telefonu/smartphonu) zaměstnancům pro výkon pracovních úkolů. Za poskytnuté zařízení se považuje takové zařízení, u kterého podnik hradí náklady na jeho pořízení a provoz, včetně souvisejících služeb, například připojení k internetu.

Prodej pomocí elektronické výměny dat (EDI) probíhá prostřednictvím automatizované výměny obchodních dokumentů mezi informačními systémy dodavatele a odběratele (prodejce a zákazníka), často s využitím systémů ERP nebo SCM. Vyměňovány jsou zejména objednávky, rezervace, faktury,

dodací listy a další obchodní dokumenty. Tyto dokumenty mají standardizovaný nebo předem dohodnutý formát (např. XML), který umožňuje jejich automatické zpracování bez manuálního zásahu. Například objednávka vytvořená zákazníkem se automaticky přenese do informačního systému dodavatele a po jejím vyřízení se příslušné údaje automaticky zaznamenají do systémů zákazníka.

Robotická automatizace procesů (RPA) je technologie umožňující automatizovat rutinní, opakující se a pravidly řízené úkony pomocí softwarových robotů. Tito roboti mohou například zadávat a přenášet data mezi systémy, kopírovat informace, zpracovávat dokumenty nebo stahovat přílohy z e-mailů. RPA se využívá například pro automatické zpracování faktur, třídění e-mailů, automatické zpracování objednávek nebo přepis informací mezi různými systémy. Součástí této oblasti je také **inteligentní automatizace procesů**, která kombinuje RPA s technologiemi umělé inteligence. Díky tomu lze automatizovat i složitější činnosti, například práci s nestrukturovanými dokumenty, rozpoznávání obsahu nebo rozhodování na základě dostupných dat.

Rozpoznávání lidské řeči je technologie umělé inteligence, která převádí mluvenou řeč na textovou podobu. Umožňuje například převod zvukových záznamů nebo živé řeči do textu, který lze dále analyzovat, ukládat nebo automatizovaně zpracovávat. Využívá se například pro přepis rozhovorů a přednášek, tvorbu automatických titulků, hlasové ovládání zařízení nebo podporu zákaznických služeb.

Rozpoznávání osob nebo objektů na základě obrazu je technologie umělé inteligence, která umožňuje automaticky identifikovat, klasifikovat a analyzovat osoby, objekty nebo jiné prvky na fotografiích, videozáznamech či naskenovaných dokumentech. Využívá se například v účetnictví a logistice pro automatické zpracování faktur, objednávek a dodacích listů, v elektronickém obchodování pro vyhledávání produktů podle obrázku, ve výrobě pro kontrolu kvality výrobků pomocí kamer, v bezpečnostních systémech pro detekci osob nebo neobvyklých situací, ve zdravotnictví pro analýzu lékařských snímků a v autonomních vozidlech pro rozpoznávání dopravních značek, chodců a překážek.

SCM (Supply Chain Management) je software pro řízení dodavatelského řetězce. Umožňuje plánovat a sledovat tok materiálů, polotovarů, výrobků a souvisejících informací od dodavatelů až ke koncovým zákazníkům. Využívají jej zejména výrobní a logistické podniky. SCM bývá často součástí systému ERP nebo jeho rozšířením.

Sociální média viz heslo **Účet na sociálních médiích**.

Strojové učení (Machine Learning) je oblast umělé inteligence, která umožňuje modelům učit se z dat, identifikovat vzorce a souvislosti a na základě historických dat vytvářet předpovědi nebo doporučení. Významně rozšiřuje možnosti analýzy dat tím, že dokáže automaticky odhalovat vztahy, které by bylo obtížné identifikovat tradičními analytickými metodami. Vstupem pro modely strojového učení mohou být mimo jiné textová data získaná prostřednictvím vytěžování textu (Text Mining). Strojové učení se využívá například k detekci podvodných transakcí, rozpoznávání nevyžádané pošty (spamu), segmentaci zákazníků podle jejich chování, predikci poptávky po produktech, prediktivní údržbě zařízení nebo personalizaci obsahu a produktů prostřednictvím doporučovacích systémů. **Hluboké učení (Deep Learning)** je pokročilá metoda strojového učení založená na vícevrstvých neuronových sítích. Využívá se zejména při zpracování obrazu, zvuku, textu nebo časových řad a je základem mnoha moderních systémů umělé inteligence.

Umělá inteligence (Artificial Intelligence, AI) označuje technologie, které umožňují strojům vykonávat úkoly, jež obvykle vyžadují lidskou inteligenci, například porozumění textu a řeči, rozpoznávání obrazů, učení se z dat, předpovídání nebo rozhodování. Systémy umělé inteligence jsou trénovány na velkém množství dat, jako jsou texty, obrázky, zvuky, videa nebo údaje ze senzorů. Umělá inteligence může existovat jako samostatný software nebo být součástí strojů a zařízení. Mezi příklady AI v softwarové podobě patří generativní AI vytvářející texty, obrázky nebo jiný obsah (např. ChatGPT, Copilot), systémy strojového a hlubokého učení, nástroje pro rozpoznávání obrazu a nástroje pro převod mluvené řeči na text. Mezi příklady AI integrované do strojů a zařízení patří autonomní roboti používaní ve skladech nebo výrobě a autonomní drony využívané například k mapování terénu, monitorování staveb, ochraně objektů nebo kontrole infrastruktury.

Účet na sociálních médiích znamená, že má podnik zřízený vlastní profil nebo účet na některé platformě sociálních médií a jeho prostřednictvím zveřejňuje informace, sdílí obsah nebo komunikuje se

zákazníky a dalšími uživateli. Sociální média jsou online platformy umožňující uživatelům vytvářet profily, sdílet text, obrázky, videa a další obsah a vzájemně komunikovat. Patří sem zejména sociální sítě, platformy pro sdílení multimediálního obsahu, firemní blogy nebo wiki stránky. Mezi nejčastěji využívaná sociální média podniky patří Facebook, LinkedIn, Instagram, X (dříve Twitter), Threads, YouTube a TikTok. Nezahrnují se soukromé účty zaměstnanců používané pro osobní účely.

VPN síť je technologie umožňující bezpečné propojení zařízení nebo počítačových sítí prostřednictvím veřejné sítě, zpravidla internetu. VPN vytváří šifrované komunikační spojení, které zajišťuje bezpečný přenos dat a chrání komunikaci před neoprávněným přístupem. Využívá se například pro vzdálený přístup zaměstnanců k firemním systémům nebo pro propojení poboček organizace.

Webové stránky jsou internetové stránky, které prezentují podnik na internetu. Jejich obsah je pod kontrolou podniku, který jej může prostřednictvím oprávněných osob vytvářet, měnit a aktualizovat. Za webové stránky podniku se považují i stránky sdílené s jiným právním subjektem (např. mateřskou společností), pokud podnik může alespoň částečně upravovat nebo aktualizovat jejich obsah. Za webové stránky se naopak nepovažují informace o podniku zveřejněné pouze v internetových databázích nebo katalozích firem.