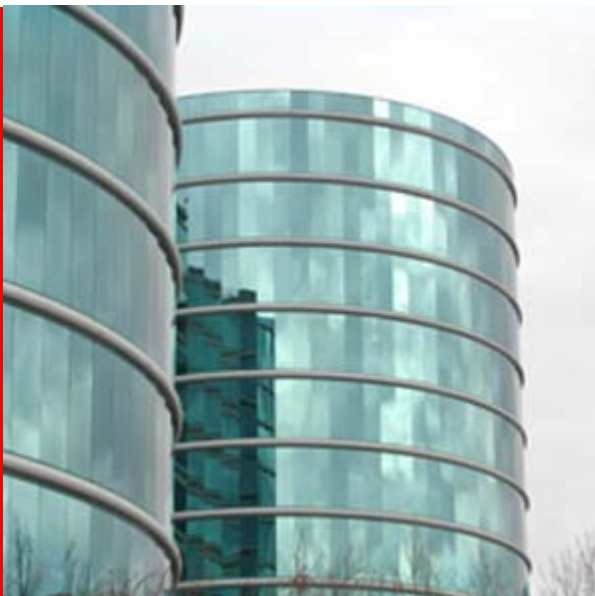


ORACLE®



# ORACLE®

## Enterprise 2.0, využití nových trendů v rámci organizace

Jiří Machotka

[jiri.machotka@oracle.com](mailto:jiri.machotka@oracle.com)

ORACLE®



# **Enterprise 2.0 (E2.0) – co to je?**

- Podle studie zpracované konzultační firmou McKinsey, 70% ze dotázaných 1700 manažerů vidí návratnost investic do technologií Web 2.0 (zář 2009)

Zvýšení rychlosti **přístupu k informacím (knowledge)** 68%

Snížení **nákladů na komunikaci** 54%

Zvýšení **efektivity marketingu** 52%

Efektivnější využití **expertů uvnitř organizace** 43%

Zvýšení **spokojenosti zákazníků** 43%

Snížení **cestovních nákladů** 40%

Zvýšení **spokojenosti zaměstanců** 35%

- *“Překvapivě, nejlépe oceňované Web 2.0 technologie/slужby ve smyslu obchodních přínosů pro společnosti jsou sdílení videí a blogování.”*

## Nejlépe oceňované technologie

### uvnitř firmy

Sdílení videí	48%
Blogy	47%
RSS	42%
Sociální sítě	42%

### vně firmy

Blogy	51%
Sdílení videí	50%
Sociální sítě	49%
RSS	45%

- *“Čím více technologií se užívá, tím větší přínos je spatřován...”*
- *“...blogy, RSS a sociální sítě jsou důležitými kanály pro výměnu informací. Tyto sítě pomáhají vybudovat neformální pracovní skupiny, které dokáží mnohem efektivněji spolupracovat na řešení problému.”*

# Diskuzní fóra

## New To Java - Re: deprecated class

<< Back to Forum | Give us Feedback

Topics: Previous | Next »

This topic has 3 replies on 1 page.

E-mail this Topic

Watch this topic



StruL  
Posts:20  
Registered: 7/15/08

**deprecated class**  
Sep 21, 2009 4:08 AM



Reply »

I have been experiencing trouble with xith xml serializing.  
I am getting the cannot find symbol error about the xmlserialiser and outpuformat classes from xerces.  
Reading about these classes i came upon the following:

"Deprecated! This - class was deprecated in Xerces 2.9.0. It is recommended that new applications use the DOM Level 3 LSSerializer or JAXP's Transformation API for XML (TrAX) for serializing XML."

I am not using xerces 2.9.0, but another earlier version.  
Do you think that this has anything to do with my problem?



ProjectMoon  
Posts:183  
Registered: 9/19/03

**Re: deprecated class**  
Sep 21, 2009 4:17 AM (reply 1 of 3) (in reply to original post )



Reply »

It probably doesn't help. Why don't you use the newest version?



StruL  
Posts:20  
Registered: 7/15/08

**Re: deprecated class**  
Sep 21, 2009 4:23 AM (reply 2 of 3) (in reply to #1 )



Reply »

- „veřejný email“
- s každou odpovědí se dá pracovat odděleně (viditelnost, rating, reakce na ni)
- dá se v něm hledat (někdy těžko)

# Diskuzní fóra – využití

- helpdesk
- otázky - odpovědi
- „lampárna“ – raději budeme u toho a dáme kverulantům prostor se vyjádřit (oni to jinak budou dělat stejně)

Search this site:

[Home](#) [Forums](#) [Polls](#) [Contact Us](#) [About DellHell.net](#)

[DellHell.net History](#) [Disclaimers](#)

Username: \*

Password: \*

[Create new account](#)

## Forums

Forum	Topics	Posts	Last post
<b>Suggestions for DellHell.net</b>			
Love us? Hate us? Got an idea you think we might like? This is the place to let us know!			

# Blogy

- jednosměrná komunikace (s možností komentářů)
- „naučení se“ hledat informace
- z pozice pisatele: možnost získání určitého renomé

**Oracle Czech E2.0 Blog**

WEDNESDAY, 16 SEPTEMBER 2009

## ➔ Národní standard pro eSSL - 4. část: Operace (obecné koncepty)

Původně jsem po návratu z dovolené ještě uvažoval o zařazení lehčího tématu, ale když jsem uviděl, o kolik se po začátku uvedení seriálu o Národním standardu zvýšila návštěvovanost blogu, řekl jsem si, že by bylo škoda Vás nechat napínat, jaká bude koncovka. Jak už jsem psal, poslední téma, tj. požadavky na operace, které explicitně zmiňuje Národní standard, jsou natolik rozsáhlé téma, že se určitě do jednoho článku nevejde. Takže přinejmenším ještě jedno pokračování určitě bude.

Pro dnešek začneme se spíše obecnými koncepty.

### Dědičnost

Prvním konceptem, který se táhne napříč řadou požadavků, je **dědičnost**. Pokud si ještě vzpomenete na první část našeho seriálu, kdy jsme se bavili o hierarchickém uspořádání spisového plánu, dědičnost z něj přesně vychází - dědičnost totiž specifikuje požadavky, aby bylo možné některé vlastnosti (přiřazení skartačních režimů, hodnoty metadat, vč. různých nastavení, co je možno a co ne) propagovat z objektů výše v hierarchii (tj. z věcných skupin do včleněných věcných skupin, spisů atd. - existuje i minimálně jeden příklad, kdy se naopak propagují informace z nižších vrstev nahoru, a to informace, že spis obsahuje kromě digitálních i analogové dokumenty) a na nižších vrstvách naopak vyžadovat splnění těchto přednastavených pravidel.

### Automatické generování metadat

Z velmi podobného soudku je požadavek, aby systém automaticky

**Followers**

Follow  
with Google Friend Connect

**Followers (3)**

Already a member? [Sign in](#)

**Blog Archive**

- ▼ 2009 (21)
  - ▼ September (3)
    - [Národní standard pro eSSL - 4. část: Operace \(obecn...](#)
    - [Rozdíly mezi edicemi UCM \(UCM vs. UCM SE\)](#)
    - [Národní standard pro eSSL - 3. část: Metadata](#)
  - August (4)
  - July (6)
  - June (3)
  - May (5)


**About Me**



# RSS

**EMEA News Blog**
















**Blog post**  
➔ [Let's Rob The Blue Bank!](#)  
➔ [Sun Acquisition Completed](#)  
➔ [Win of the Week - MegaFon \(RU\) – DB, GoldenGate](#)

 [Subscribe](#)

**Date**  
01/31  
01/27

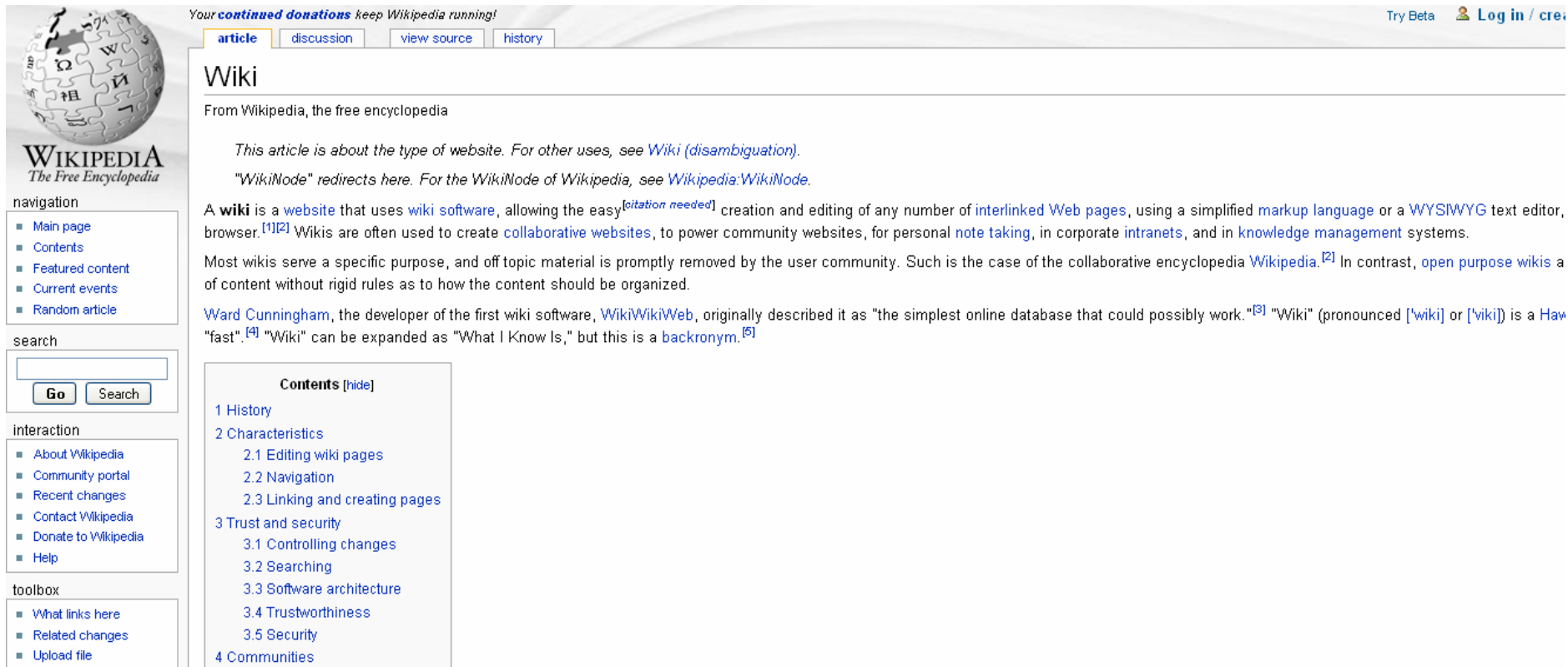
- přechod od „pull“ modelu (já se dívám) k „push“ modelu (nechám se informovat – vyberu si však, od koho chci „odebírat“ informace)

Kyle's Blog on Univers...


 Spice up your search results view in UCM  
 This is why you workflow your content...  
 Using Rules & Profiles To Drive Custom Pages  
 Add common WebDAV folders to Open/Save As ...  
 Adding UCM web forms to Site Studio web pages  
 Adding fields to Quick Search in UCM  
 Clone Your Content in UCM  
 Expanding on the Sort Fields in UCM  
 Keep your UCM instance in shape  
 Enabling Access to Static Image Renditions in D...  
 Alphabetizing the Profiles list in UCM  
 Hidden Properties and Offline Content Manager...  
 New Site Studio 10gR4 Patch With Added Functi...  
 Changing the Strikethrough for Expired/Obsolet...  
 Lolcats your UCM Conversion Server

Open "Kyle's Blog on Universal Content Manage...  
Open All in Tabs

# WIKI



Your **continued donations** keep Wikipedia running!

Try Beta  **Log in** / **create account**

**Wiki**

From Wikipedia, the free encyclopedia

*This article is about the type of website. For other uses, see [Wiki \(disambiguation\)](#).*

*"WikiNode" redirects here. For the WikiNode of Wikipedia, see [Wikipedia:WikiNode](#).*

A **wiki** is a [website](#) that uses [wiki software](#), allowing the easy<sup>[*citation needed*]</sup> creation and editing of any number of [interlinked Web pages](#), using a simplified [markup language](#) or a [WYSIWYG](#) text editor, browser.<sup>[1][2]</sup> Wikis are often used to create [collaborative websites](#), to power community websites, for personal [note taking](#), in corporate [intranets](#), and in [knowledge management](#) systems.

Most wikis serve a specific purpose, and off topic material is promptly removed by the user community. Such is the case of the collaborative encyclopedia [Wikipedia](#).<sup>[2]</sup> In contrast, [open purpose wikis](#) a of content without rigid rules as to how the content should be organized.

[Ward Cunningham](#), the developer of the first wiki software, [WikiWikiWeb](#), originally described it as "the simplest online database that could possibly work."<sup>[3]</sup> "Wiki" (pronounced [<sup>*ˈ*</sup>wɪki] or [<sup>*ˈ*</sup>wɪki]) is a [Haw](#) "fast".<sup>[4]</sup> "Wiki" can be expanded as "What I Know Is," but this is a [backronym](#).<sup>[5]</sup>

**Contents** [hide]

- 1 History
- 2 Characteristics
  - 2.1 Editing wiki pages
  - 2.2 Navigation
  - 2.3 Linking and creating pages
- 3 Trust and security
  - 3.1 Controlling changes
  - 3.2 Searching
  - 3.3 Software architecture
  - 3.4 Trustworthiness
  - 3.5 Security
- 4 Communities

- možnost editovat webové stránky přímo v kontextu stránek
  - každý může být editorem
  - „Power Of The Crowds“

# Pozorování

- lidé *chtějí* přispívat (diskuzní fóra, wiki)
- není to jen o technologiích, musíme *respektovat* i některá pravidla chování
  - (blogy) publikace musí být pravidelné
  - (vše) *Uživatel je pánbůh*
- stejně tak se musí *stanovit* pravidla chování pro uživatele
  - (vše) Existují lidé, kteří škodí jen proto, že mohou
  - (firma) Je možné využít autentikaci a autorizaci uživatelů (SSO) a volat je k zodpovědnosti
- informační hodnota *Wikipedie* je stejná jako u expertní encyklopedie (*Encyclopaedia Britannica*)

# Stránky musí vypadat „sexy“ a přitom být jednoduché na ovládání

The collage displays four distinct web application interfaces:

- Oracle Territory Analysis:** A complex dashboard featuring a table of sales data, a sidebar with navigation links (Tasks, Search Tag, Search People, Hierarchy, Details), and a main area with a heatmap and various filters. The heatmap visualizes data across different territories and timeframes.
- Oracle User Profiles:** A sidebar showing user profiles for Terry Lucca, Anna Pascal, Stella Hahn, and Jason Blake, each with contact information and a photo.
- Avitek Product Page:** A clean, modern product page for Avitek, featuring a large image of a printer, a search bar, and a list of popular items.
- Performance v. Potential:** A chart showing the relationship between potential and performance for various users, with a legend indicating different evaluation levels.

# Změna paradigmatu vyhledávání



Už není až tak důležité, jak *přesně* zadáme vyhledávací kritéria, ale *kolik dalších uživatelů* se ptalo na totéž (či podobné).

# Folksonomy, Tagging, Tags-Clouds



# Hlasování (Rating)

## Customer Reviews

[Reshaping Your Business with Web 2.0: Using New Social Technologies to Lead Business Transformation](#)



Average Customer Review  
★★★★★ (3 customer reviews)

Share your thoughts with other customers

[Create your own review](#)

Search Customer Reviews

GO!

☒ Only search this product's reviews

### The most helpful favorable review

3 of 4 people found the following review helpful:

★★★★★ **Must have for anyone looking to apply Web 2.0 to the enterprise**

As a Web 2.0 professional who assists customers in their application of Web 2.0 in an enterprise / business context, this book is extremely valuable. In addition to my efforts to improve understanding of Web 2.0 with my customers, I recommend this book as a means to provide them with a solid foundation and understanding of Web 2.0 (beyond the hype and misinformation out...

[Read the full review >](#)

Published 10 months ago by Credo

> See more [5 star](#), 4 star reviews

Vs.

### The most helpful critical review

★★★★☆ **Informative!**

This book provides a useful introduction to blogs, wikis, social networks, web 2.0 technologies and applications in the enterprise. However, the accounts of semantic web, participation culture and discovery mechanisms of information on the web are mediocre. The writing styles are also difficult. On the whole, the book is quite informative.

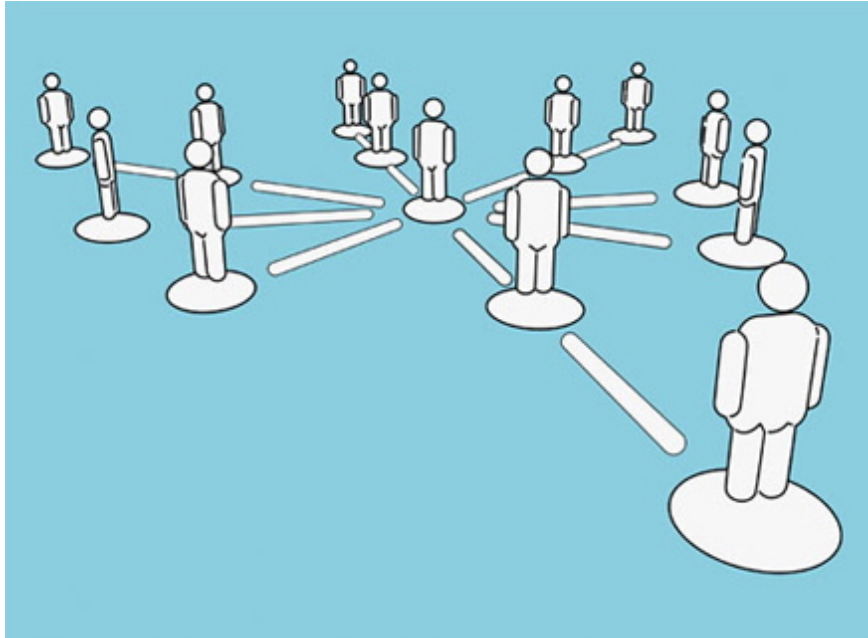
Published 2 months ago by kclam

> See more [3 star](#), 2 star, 1 star reviews

Most Helpful First | [Newest First](#)



# Sociální sítě



Kdo s kým?










- pracovní kontakty  
(virtuální týmy)
- soukromé kontakty



# Budování sítě

☐ Show contacts with new connections Advanced Options

Showing 51 of 51 connections. 1 outstanding sent invitations

<b>O</b>	<b>Olmer, Petr</b> petr@olmer.cz <a href="#">View &amp; edit details »</a>	agile BI evangelist	 263
<b>P</b>	<b>Panuska, Petr</b> pe.pan@centrum.cz <a href="#">View &amp; edit details »</a>	Quality Manager & Offshore team Manager at Hewlett-Packard	 180
	<b>Pavlik, Tomas</b> Tomas.Pavlik@profinit.eu <a href="#">View &amp; edit details »</a>	Managing Director at Profinit	 193
	<b>Peška, Michal</b> michalpeska@email.cz <a href="#">View &amp; edit details »</a>	Key account manager at Profinit	 228
	<b>Plhon, Patrik</b> patrik.plhon@gmail.com <a href="#">View &amp; edit details »</a>	IT Consultant, Account Manager & ECM Specialist	 90
	<b>Probst, Andrej</b> andrej_probst@hotmail.com <a href="#">View &amp; edit details »</a>	ICT Senior project leader at CSOB	 304
	<b>Puhalla, Gabor</b> ocsemc@yahoo.com <a href="#">View &amp; edit details »</a>	SW Engineering Manager	 143
<b>Q</b>	<b>Quigg, Scott</b> scott.quigg@gmail.com <a href="#">View &amp; edit details »</a>	Sr. Operations Manager at Radiant Systems	 113
<b>R</b>	<b>Radova (Tlaskova), Jitka</b> jitka.radova@oracle.com	Senior Recruitment Consultant (EE&CIS) at Oracle	 500+

A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z  
#

RACLE

# Sledování dění v síti

## LinkedIn Network Updates

Jan 25 - Feb 1

### FEATURED UPDATES

[See more updates »](#)

#### PROFILE

**Svetlana Baumrukova** is now Senior Manager at PPF Media / Raventia [Send congratulations »](#)

**Miroslav Trzil** is now Owner and CEO at Rheatek [Send congratulations »](#)

---

#### STATUS

**Petr Olmer** It always starts with good metrics. Wanna learn how to better understand your pipeline? #GoodData webinar w/ Tina Babbi <http://bit.ly/c1BUko> [Add a comment »](#)

**Jaroslav Kalvoda** reminds that KLM airline ticket sale ends on February 5. PRG-SFO-PRG for 14.900 Kč :-)

**Ondrej Moudry** Hledam Project Managery [Add a comment »](#)

---

#### GROUPS

**Jan Medricky** has joined [Policejní Akademie České Republiky Alumni](#)

---

#### RECOMMENDATIONS

**Gabor Puhalla** recommends colleague [Christopher Kampmeier](#) Technical Director, Java Enterprise System Architecture at Sun Microsystems *Chris and I worked together on several projects. Leadership is the word that comes to my mind, when ...* [Read more](#)

---

#### APPLICATIONS

**Erik Solc** is returning from a trip to Bratislava, Slovakia, via [Triplt](#).

---

# Bill Gates Dumps Facebook: “Too Many Friends”

1152

tweets

retweet

email

share

Bill Gates confessed at an event in New Delhi today that he gave up on Facebook because he couldn't keep up with the friend requests. Gates remarked that

there were “10,000 people wanting to be my friends” after he tried out the service, and it was time consuming to decide if he “knew this person, did I not know this person”.




**Bill Gates** SAYS NO TO THE NEW FACEBOOK

at 12:02pm March 26 · [Comment](#) · [Like](#)

Gates was speaking at a gathering to accept the *Indira Gandhi Prize for Peace, Disarmament and Development* on behalf of the *Bill and Melinda Gates Foundation*. In addition to saying that Facebook “was just way too much trouble so I gave it up”, the [AFP story](#) on the event quotes Gates as saying he’s “not that big at text messaging”. The Microsoft co-founder also mentioned that he doesn’t spend all day using technology and that “All these tools of tech waste our time if we’re not careful.”

And while Gates insists that he’s “not a 24-hour-a-day tech person”, it’s clear that a growing number of Facebook users are – it’s the very reason why [Microsoft has a stake](#) in the networking giant, as users’ time and attention are increasingly consumed by these somewhat addictive services.

We have no idea what Bill Gates’ [Facebook](#)  page looks like, but we’d like to imagine it’s similar to this hilarious mockup, courtesy of [PC World](#):

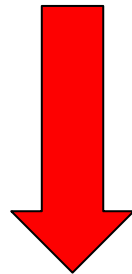


ORACLE

# **E2.0 – k čemu je to dobré?**

# KOMUNIKACE

SNAŽŠÍ, LEVNĚJŠÍ, RYCHLEJŠÍ, EFEKTIVNĚJŠÍ



# LEPŠÍ ROZHODOVÁNÍ

# Vyhledávání – ExLibris Rossetta

שלום Jiri ( Sign Out | Account ) | Worldwide ▼

חפש  Corporate Site

---

מוצרים  
פתרונות  
**אגף יצואני תוכנה**  
ומועד הכותב

Ex-Libris  
- Oracle  
Ex-Libris

Po odeslání emailu na adresu pod **Contact Us** jsem obdržel automatickou odpověď (v angličtině), že dotýčný je na 3 týdny mimo office.

Více se mi nikdo neozval.

קישורים חיצוניים  
Contact Us  
סיפורי לקוחות  
שירותים  
ORACLE

במהלך 100 שנות  
הפרלמנט השוודי  
והספרייה  
המלכותית השוודית,  
ספריית הפרלמנט  
הפולני, הספרייה  
המלכותית  
הדנית, הספרייה  
הלאומית  
הצ'כית, הספרייה  
הלאומית הרוסית,  
וכל הספריות  
האוניברסיטאיות  
באוסטריה וישראל?  
התשובה היא תוכנת  
"אלף" של

# Vyhledávání – WebCenter

Rows

[View All Tags](#)

[View Master Tags](#)

- ☐
 Geography = 'Europe' ☒ ☒  
 City = 'Vienna' ☐ ☒

flame	Title	Reports	Geography	City	M2	M3
<a href="#">Geschiere, Henk</a>	Consulting Manager	9	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Keller, Lorenz</a>	Leiter/in Systemberatung	6	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">LOUIS, Regis</a>	Product Mgmt/Strategy Snr Director-ProdDev	5	Europe			Hasan Rizvi
<a href="#">Ernst, Reiner</a>	E2.0 Sales Director	4	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Weinzierl, Georg</a>	Practice Manager	4	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Volker, Joost</a>	Director Enterprise 2.0 Sales & Market Strategy, Oracle Consulting Western Europe	2	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Gilboy, Andrew</a>	Vice President, Enterprise 2.0, EMEA	1	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Akudi, Ismail</a>	Enterprise 2.0 Sales Specialist	0	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Al-Shawi, Nemier</a>	Senior Systemberater/in	0	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Aulkemeier, Fabian</a>	Berater/in	0	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Aylward, John</a>	Sr. Business Development Manager Enterprise 2.0	0	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Baumgartner, Robert</a>	Principal Sales Consultant	0	Europe			Loic Le Guisquet
<a href="#">Behan, Anwar</a>	Senior Channel Manager	0	Europe	Stuttgart	Charles Phillips	Loic Le Guisquet
<a href="#">Bernhardt, Annette</a>	Systemberater/in	0	Europe	Munich	Charles Phillips	Loic Le Guisquet
<a href="#">Blaas, Hans</a>	EMEA A&C Business Initiative Director	0	Europe	Reading	Charles Phillips	Loic Le Guisquet
<a href="#">Bradley, Frank</a>	Social Media Business Analyst	0	Europe	Dublin	Charles Phillips	Loic Le Guisquet
<a href="#">Calka, Radoslaw</a>	Principal Consultant	0	Europe	Warsaw	Charles Phillips	Loic Le Guisquet
<a href="#">Canadas Garcia, Julian</a>	Technology Sales Representative	0	Europe	Las Rozas	Charles Phillips	Loic Le Guisquet
<a href="#">Cid, Jaime</a>	PRINCIPAL SALES CONSULTANT	0	Europe	Barcelona	Charles Phillips	Loic Le Guisquet
<a href="#">Correia, Victor</a>	Senior Consultant	0	Europe	Porto Salvo	Charles Phillips	Loic Le Guisquet

tagged profiles

ORACLE®

# WebCenter – uspořádání akce 1

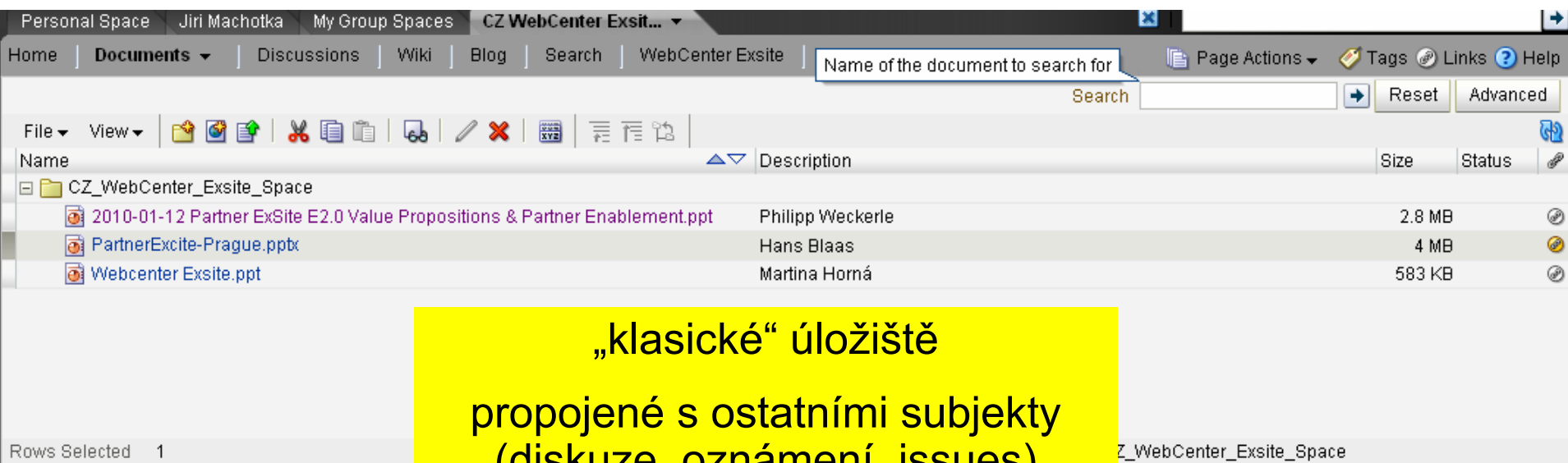
The screenshot displays the Oracle WebCenter Exsits user interface. The top navigation bar includes tabs for 'Personal Space', 'Jiri Machotka', 'My Group Spaces', and 'CZ WebCenter Exsits...'. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Home', 'Documents', 'Discussions', 'Wiki', 'Blog', 'Search', 'WebCenter Exsite', and 'Settings'. The main content area is divided into several panels:

- Project Issues:** A table with columns for 'No.', 'Description', 'Target Date', 'Assigned', 'Status', and 'Comments'. It contains one entry: '1 Partner XYZ has not confirmed attendance' with a target date of '2/27/10' and status 'Open'.
- Announcements:** A section titled 'All presentations must be ready by Friday, Jan. 8th'.
- Events:** A calendar view for 'Jan 10, 2010 - Jan 16, 2010'. A pop-up event for '2:00 PM WebCenter Exsite - Oracle, Skretova 12, Prague' is visible on Tuesday, Jan 12.
- Recent Activity:** A list of recent activities including 'Lists (1)' and 'Pages (10)', with sub-items like 'Project Issues', 'CZ\_WebCenter\_Exsite\_Space - Announcements', 'CZ\_WebCenter\_Exsite\_Space - Documents', 'CZ\_WebCenter\_Exsite\_Space - Events', 'CZ\_WebCenter\_Exsite\_Space - Discussions', 'CZ\_WebCenter\_Exsite\_Space - Lists', 'CZ\_WebCenter\_Exsite\_Space - Wiki', and 'CZ\_WebCenter\_Exsite\_Space - Blog'.
- Members:** A section for managing members, currently empty.

A yellow text box is overlaid on the 'Project Issues' panel, containing the text: různé formy obsahu na jedné stránce.




# WebCenter – uspořádání akce 2









Personal Space | Jiri Machotka | My Group Spaces | CZ WebCenter Exsite...

Home | Documents | Discussions | Wiki | Blog | Search | WebCenter Exsite

Name of the document to search for  Search

File View 

Name	Description	Size	Status
CZ_WebCenter_Exsite_Space			
 2010-01-12 Partner ExSite E2.0 Value Propositions & Partner Enablement.ppt	Philipp Weckerle	2.8 MB	
 PartnerExcite-Prague.pptx	Hans Blaas	4 MB	
 Webcenter Exsite.ppt	Martina Horná	583 KB	

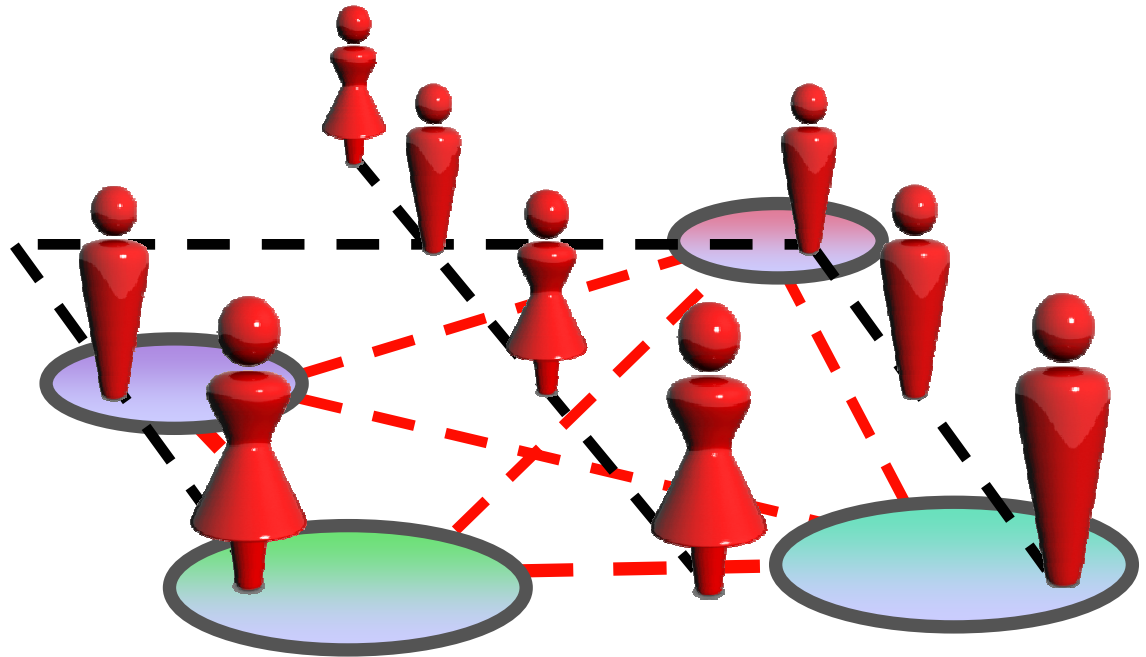
Rows Selected 1

Z\_WebCenter\_Exsite\_Space

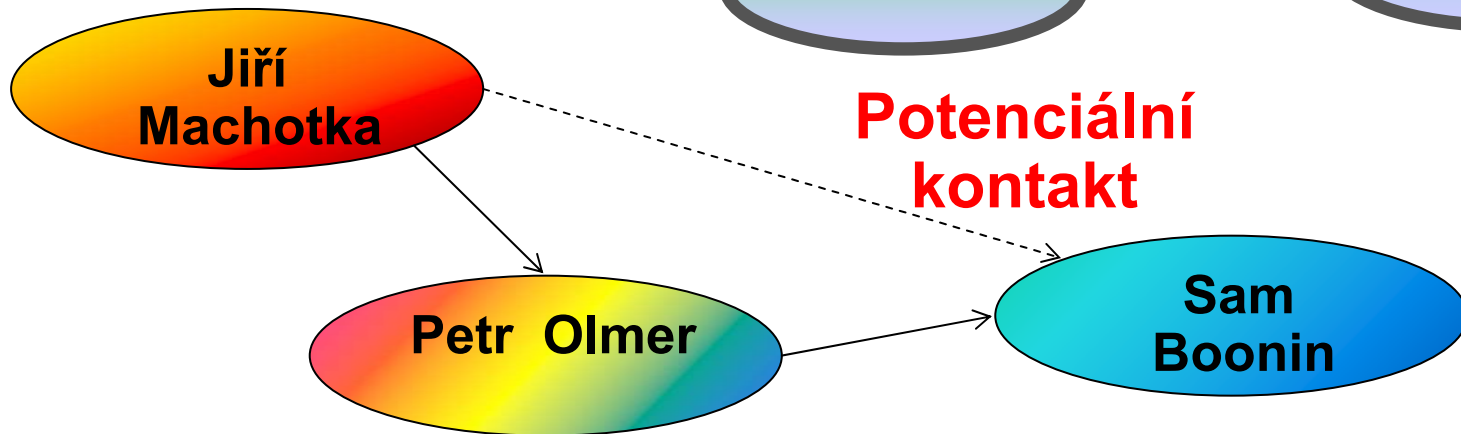
„klasické“ úložiště  
propojené s ostatními subjekty  
(diskuze, oznámení, issues)

# Kouzlo sociálních sítí

Vytváření  
neformálních  
vazeb



Potenciální  
kontakt



Vicepresident  
at GoodData

# Customer Relationship Management



- **kontakty** na klíčové osoby má v mobilu – na vizitkách
- **záznam z jednání** je nanejvýš v emailu
- záznam o **telefonickém jednání** nejspíš vůbec neexistuje (natož jeho obsah)
- **příležitost** je zadána jen tak, „aby se vlk nažral“
- **kampaně** organizace jsou vnímány jako nutné zlo (ostatně jako celý systém CRM)
- v případě **nepřítomnosti** je zástupný jen s velkými obtížemi (volání na dovolenou, posílání neúplných informací emailem)
- v případě **odchodu** si bere celou historii s sebou

# Proč to nefunguje?

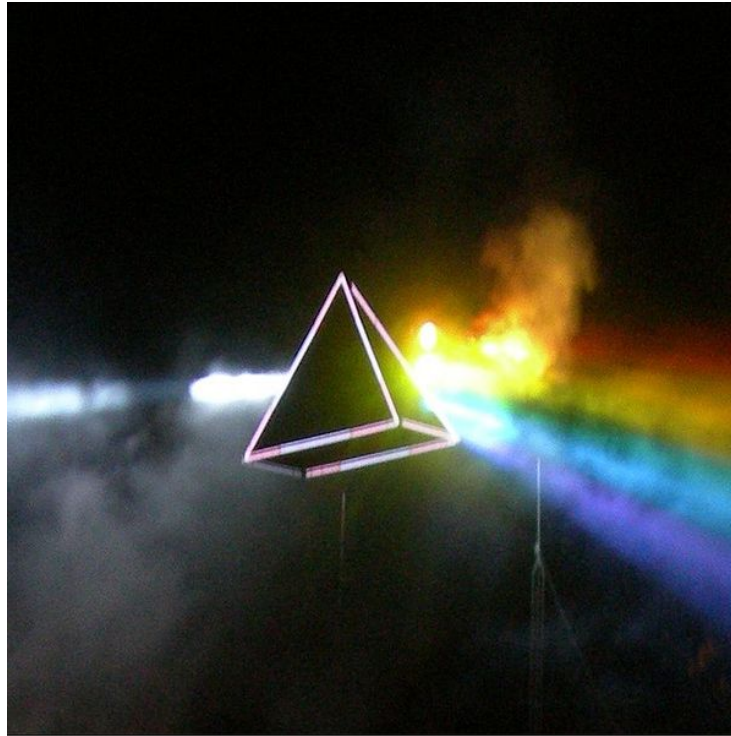
- Procesy *In-the-flow* – vše se děje jako součást normální rutiny
- Procesy *Above-the-flow* – reflexe, kodifikace toho, co se normálně dělá – práce navíc, s výjimkou „pečlivek“ obvykle nefunguje
- Procesy nejsou *uživatelsky přívětivé*, uživatel je spíš jejich obětí a nevidí hodnotu
- Vlastnosti procesu jsou *velmi často* dány vlastnostmi aplikace, *zřídka*dy tím, co chce organizace a prakticky *nikdy* tím, co chce uživatel

# Customer Relationship Management v novém



- **kontakty** na klíčové osoby jsou spravovány centrálně
  - vlastníkem je obchodník, smí určit, kdo jej vidí
- **záznam z jednání** může být nadále v emailu
  - link na **příležitost** či **kontakt** se však děje automaticky
  - vše musí být maximálně na jeden klik (odkudkoliv!)
  - pravidla (včetně toho, kde je dána volnost) může stanovit organizace
  - nepodceňovat možnost úpravy GUI (personalizace)
- záznam o **telefonickém jednání**
  - je možné ukládat (VoIP – pozor na „Velkého Bratra“)
  - může šetřit **náklady** (nabídky na telefonie)
- data jsou v maximální míře aktualizována – rizika v procesech jako **kampaně**, **zástupnost**, **odchod** jsou minimalizována

# Někdy se to přehání...



koncert Pink Floyd, 7.9.1994

# Hotely v Rakousku

Pension Lechner

photos (videos)

→ Find Cheap Flights to Vienna



[Hotel photos](#)

[Map this hotel](#)

Rainerstrasse 11, Salzburg 5020 , Austria

## Check Rates and Availability

Check-in:

5/2/2010

dd/mm/yyyy

Check-out:

7/2/2010

dd/mm/yyyy

Adults:

2

**CHECK RATES!**

☒ Venere.com

Opens one window for each offer. Please disable pop-up blockers.

NEW FROM TRIPADVISOR!



Flights to Vienna from £103

## Reviews you can trust

66% Recommend

6 reviews

Excellent 1  
Very good 2  
Average 0  
Poor 3  
Terrible 0

By trip type

► All (6)  
Business (0)  
Couples (1)  
Family (0)  
Friends getaway (0)  
Solo travel (1)

guest's rate +  
comments

“Very central”

TripAdvisor Popularity Index

#132 of 155 hotels in Salzburg

Rating

Details

Map

expert's rate

## TripAdvisor Traveller Rating

6 Reviews

66% | Write a review

“Very central”

15 Oct 2007 - jbaustralia

“Parking au fond d'une cour et...”

21 Aug 2008



Get a great room at a smart price

Avg price for top Salzburg hotels = £133

£48'

Hotel-Pension Bloberger Hof

97% recommend

£69'

Hotel Rosenvilla

78% recommend

£62'

Star Inn Hotel Salzburg Airport

94% recommend

Show more Top Values »

\*Average prices

[Click here for best prices for Salzburg](#)

► Pension Lechner: Book Now - Pay Later!

ORACLE

# Shrnutí

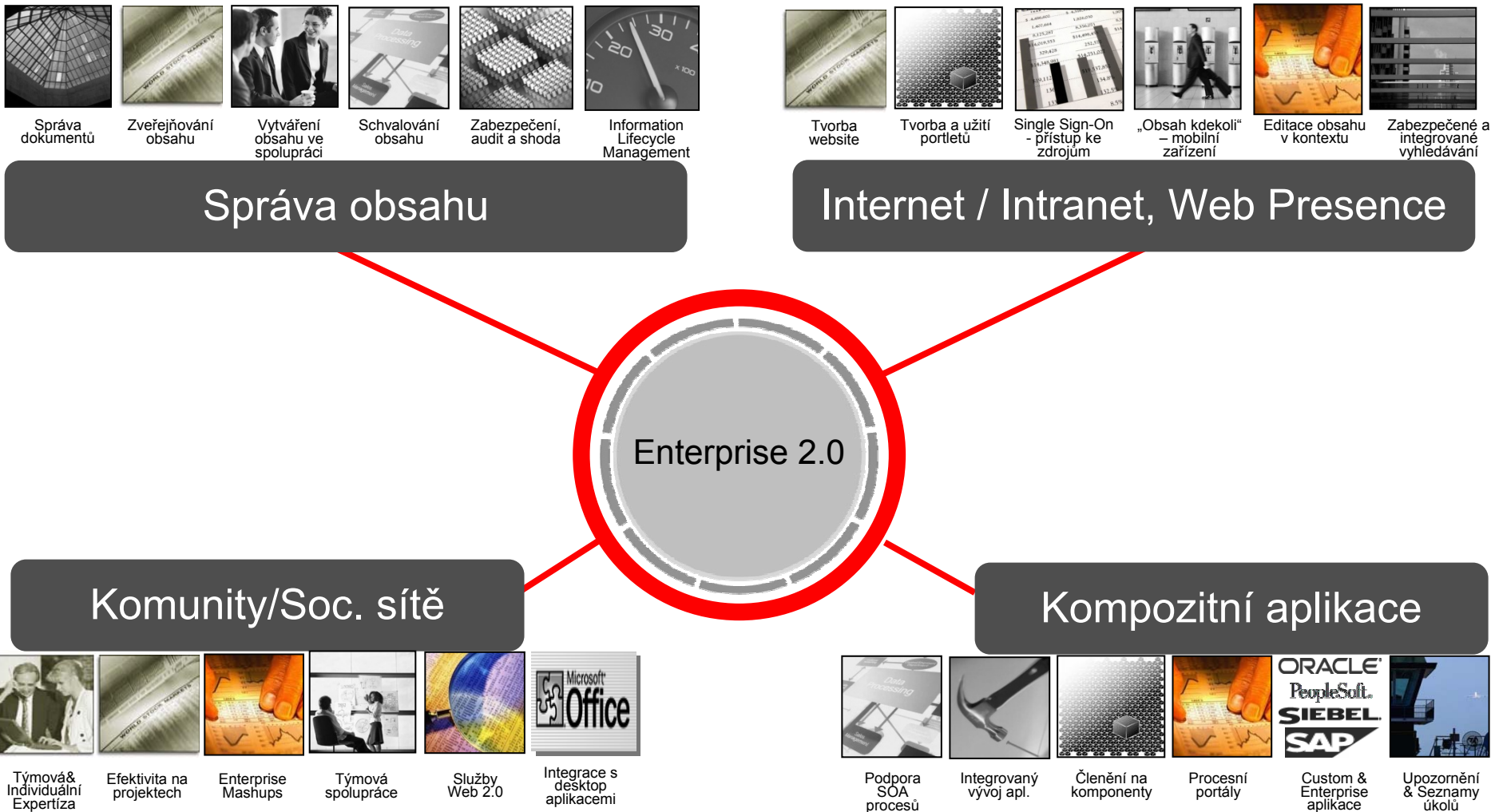


# Enterprise 2.0

- Stírání rozdílu mezi strukturovanou a nestrukturovanou informací
  - důležitá je **informace**, nikoliv její zdroj
  - jako uživatel chce stejný (tj. maximální) **komfort**
- Klíčovým je zapojení uživatelů
  - generace „net natives“ nyní vstupuje do pracovního procesu; oni se svých „hraček“ stejně nejspíš nezbaví (a je lepší, když to budou dělat tak, jak chce organizace)
  - organizace naopak postranním efektem může získat nový potenciál (**znalosti**, **procesy**, **vazby**), které jí mohou poskytnout konkureční výhodu

# Enterprise 2.0

Sloučení práce s obsahem, přístupu k obsahu přes Web, aplikací na „core business“ při využití možností socializace (i pomocí) Web 2.0



# ORACLE®

[jiri.machotka@oracle.com](mailto:jiri.machotka@oracle.com)

<http://oraclecze20.blogspot.com/>