

Online CRM a Partner systém v ESETe

---

*Prípadová štúdia*

Radúz Morsztýn

eCommerce – EC400

Rudolf Rössel, M.B.A.

17.8.2009

**Obsah**

Abstrakt .....	3
1. Súčasný stav .....	4
2. Dopady súčasného stavu .....	4
3. Analýza príčin .....	5
4. Alternatívne riešenia .....	5
4.1. Riešenie partikularizáciou .....	5
4.2. Integrované riešenie .....	7
4.3. Upgrade .....	8
5. Vybrané riešenie .....	9
6. Zhodnotenie .....	10
Bibliografia.....	11

**Abstrakt**

Táto prípadová štúdia sa zameriava na analýzu súčasného stavu webovej lokality spoločnosti ESET a možných východísk pre zefektívnenie komunikácie s korporátnymi ale aj individuálnymi klientami pomocou integrácie dynamického systému na manažment vzťahov so zákazníkmi a online obchodu, ktoré by pri primeranej úrovni integrácie so organizačným ERP systémom mali podporiť marketingové snahy spoločnosti o rozšírenie svojich produktov.

## 1. Súčasný stav

Spoločnosť ESET je v súčasnosti úspešným vývojárom a predajcom komplexných softvérových nástrojov, slúžiacich na ochranu a zvýšenie bezpečnosti počítačových systémov pripojených do siete Internet. Ako organizácia pôsobiaca na globálnom trhu s týmto druhom softvéru, musí aj svoje marketingové snahy sústrediť na čo možno najširšie portfólio zákazníkov. Jej webový portál však nereflektuje potreby modernej spoločnosti najmä kvôli morálnej zastaralosti, a nízkej úrovni integrácie s ďalšími systémami tejto organizácie (LOBOTKA, 2009).

## 2. Dopady súčasného stavu

Bohužiaľ má súčasný stav za následok nedostatočnú podporu predaja a nízky užívateľský komfort z pohľadu užívateľa webu, zákazníka. Webový portál spoločnosti ESET neumožňuje komplexný manažment podpory predaja a samotného predaja jej produktov, čo má za následok zvýšenie nákladov spojených s predajom softvéru a tým priamy, negatívny dopad na ekonomické úžitky tejto organizácie.

Z pohľadu backendu, správy tohto portálu spôsobuje nízky stupeň integrácie nutnosť duplicity mnohých procesov, problémy pri extrakcii a interpretácii štatistík o online operáciách, ako aj zvýšenie času potrebného na aktualizáciu údajov, ktoré tento web systém využíva. Tieto faktory zamedzujú zvyšovaniu efektivity v rámci pôsobenia spoločnosti ESET v online svete ako na predaj jej produktov, tak aj na rozhodovacie štruktúry organizácie, ktoré nemajú dostupné údaje o predaji v reálnom čase.

### 3. Analýza príčin

Rozvíjajúc prvú sekciu tejto štúdie sa táto sekcia zaoberá príčinami súčasného stavu do tej miery, aby poskytla informácie pre návrh riešenia tohto stavu takým spôsobom, ktorý odzrkadlí nielen moderné technologické postupy a prostriedky, ale aj stále rastúce požiadavky spoločnosti ESET na svoje informačné a komunikačné technológie. Hlavným faktorom pri posudzovaní spôsobu modernizácie webového portálu spoločnosti ESET sú jej zákazníci, ako jednotlivci, tak aj korporátni klienti. Štandardné operácie, ktoré momentálne nútia organizáciu zamestnávať dedikovaných pracovníkov, by mal systém podporovať automaticky a tým nielen znížiť náklady na marketing organizácie, ale aj zvýšiť komfort nakupujúcich online a to najmä rýchlosťou samotných transakcií a množstvom komplementárnych informácií, ktoré bude ponúkať. Komplexné, automatizované spracovanie údajov o transakciách a ostatných činnostiach by malo pomôcť zvýšiť benefity, ktoré systém spoločnosti prinesie, a zároveň aj minimalizovať náklady s ním spojené (SOARES et al., 2008).

### 4. Alternatívne riešenia

Adresujúc príčiny nastolenej problematiky pojednáva táto sekcia o alternatívnych riešeniach súčasného stavu. Zameriavajúc sa na tri možné varianty analyzuje silné a slabé stránky jednotlivých prístupov, vyhodnotením ktorých sa dostáva táto práca k optimálnemu riešeniu a postupu jeho implementácie do prostredia organizácie ESET.

#### 4.1. Riešenie partikularizáciou

Toto riešenie stavu, v ktorom sa webový portál spoločnosti ESET nachádza, sa opiera o adresovanie častí systému individuálne. Spoločnosť by teda budovala separátne

online nástroje, ktoré by pokrývali jej potreby správy vzťahov so zákazníkom, online predaja a zákazníckej podpory. Tieto by boli integrované s ostatnými systémami spoločnosti tak, aby sa údaje mohli obojsmerne aktualizovať a aby sa dosiahol istý stupeň automatizácie niektorých úkonov v každej z týchto oblastí. Toto riešenie by pokrylo všetky požadované zlepšenia a zároveň by jeho individuálny prístup k nim ponúkol možnosť postupného nasadzovania, odstraňovania chýb, ako aj potrieb aktualizácie v budúcich obdobiach.

Nasledujúca SWOT analýza znázorňuje silné a slabé stránky tohto riešenia, ako aj jeho príležitosti a hrozby, ktoré prináša.

<p><b>Silné stránky</b></p> <p>Odpadá potreba priameho prepojenia častí systému (zabezpečí ho centrálny IS organizácie)</p> <p>Zjednosušené odstraňovanie chýb a problémov vďaka ich ľahšej lokalizácii</p>	<p><b>Slabé stránky</b></p> <p>Zložitejšia administrácia a aktualizácia kvôli väčšiemu počtu autonómnych systémov</p> <p>Možnosť duplicity procesov, teda neefektívnosti pri spracovaní dát</p> <p>Horšie pracovné prostredie pre operátorov kvôli ztrojenému backendu systému</p>
<p><b>Príležitosti</b></p> <p>Možnosť upgradu časti systému bez ovplyvnenia ostatku</p>	<p><b>Hrozby</b></p> <p>Zvýšené ceny na údržbu systému vďaka jeho čiastkovosti</p> <p>Možná vyššia miera výskytu ľudských chýb kvôli neúplnej automatizácii</p>

#### 4.2. Integrované riešenie

Toto riešenie súčasného stavu portálu spoločnosti ESET pozostáva z komplexného prístupu k problematike vývojom integrovaného riešenia, adresujúceho všetky aspekty, teda správu vzťahov s korporátnymi aj individuálnymi klientami, podporu predaja a produktovú podporu ako aj online predaj produktov spoločnosti. Tento prístup je najkomplexnejším z ponúkaných riešení a teda aj najkomplikovanejší na realizáciu, ponúka však spoločnosti ESET kompletný nástroj na správu online aktivít. Integráciou týchto aktivít systém ponúkne možnosti na plnú automatizáciu viacerich aktivít, ktoré sú v súčasnosti manažované personálom ESETu a tým umožní optimalizovať tieto procedúry, teda zefektívniť spôsob, akým spoločnosť ESET realizuje a riadi svoj marketing v online svete.

Nasledujúca SWOT analýza znázorňuje silné a slabé stránky tohto riešenia, ako aj jeho príležitosti a hrozby, ktoré prináša.

<p><b>Silné stránky</b></p> <p>Komplexné riešenie adresujúce všetky aspekty prináša plnú automatizáciu a optimalizáciu procesov</p> <p>Jednoduchosť prepojenia s centrálnym IS</p>	<p><b>Slabé stránky</b></p> <p>Komplexnosť riešenia kladie veľké nároky na realizáciu ako z personálneho, tak aj z finančného hľadiska</p>
<p><b>Príležitosti</b></p> <p>Možnosť využiť web portál ako hlavný prostriedok predaja produktov na globálnom trhu a tým zefektívniť primárnu aktivitu organizácie</p>	<p><b>Hrozby</b></p> <p>Prípadné chyby systému by mohli mať za následok nefunkčnosť celého systému</p>

### 4.3. Upgrade

Tretím analyzovaným riešením je upgrade súčasných systémov, teda ich modifikácia do tej miery, aby ponúkli očakávanú funkcionálnosť. Spoločnosť ESET by sa tak vyhla potrebe celkovej premeny systému a komplikáciám s tým spojenými. Analýzou súčasných systémov by sa poukázalo na potrebné zmeny a v stávajúcej infraštruktúre online portálu spoločnosti ESET a keďže táto bola vyvíjaná zamestnancami spoločnosti ESET, bola by to práca na domácej pôde.

Nasledujúca SWOT analýza znázorňuje silné a slabé stránky tohto riešenia, ako aj jeho príležitosti a hrozby, ktoré prináša.

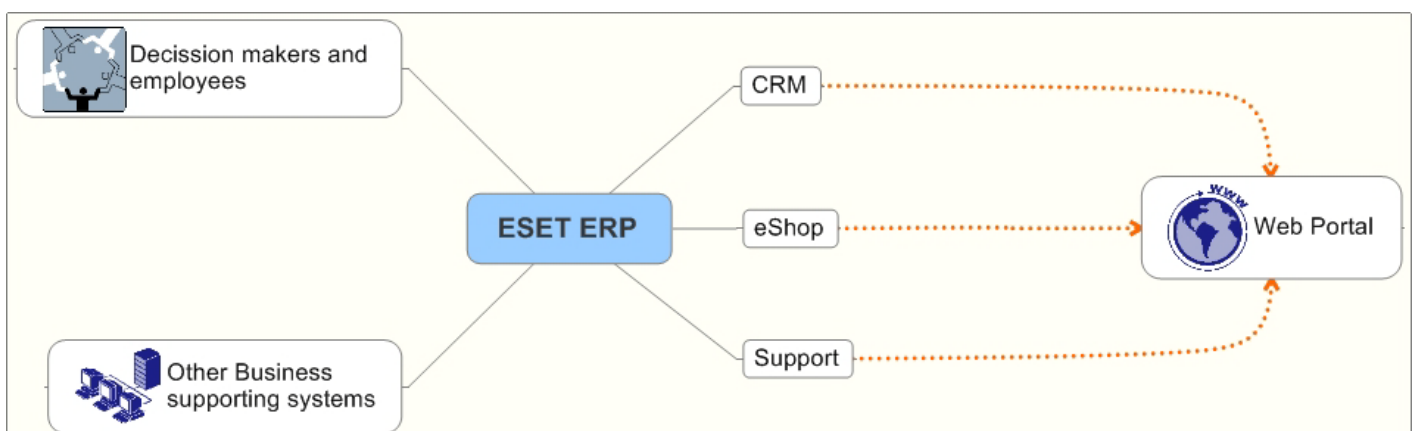
<p><b>Silné stránky</b></p> <p>Známy systém pre vývojárov spoločnosti</p> <p>Prítomnosť čiastočného prepojenia s IS spoločnosti by uľahčila integračné snahy</p>	<p><b>Slabé stránky</b></p> <p>Analýza súčasného IS by mohla poukázať na bariéry upgradu tohto systému, ktoré by ho znemožnili alebo do veľkej miery komplikovali</p>
<p><b>Príležitosti</b></p> <p>Nižší rozsah zmien znášaných zamestnancami spoločnosti</p>	<p><b>Hrozby</b></p> <p>Rozpočet na upgrade by sa mohol niekoľkonásobne prekročiť kvôli zatiaľ neznámim faktorom súčasného systému</p>



## 5. Vybrané riešenie

Vybraným riešením je partikularizácia systému do troch častí a ich samostatné nasadenie najmä kvôli nezávislosti systémov, ktorá umožní postupne meniť web portál spoločnosti ESET. Takýto prístup pomôže ľahšie sledovať a manažovať celý proces zmeny, integrácie s ERP spoločnosti, ako aj náklady spojené s týmto projektom. Spoločnosť ESET však musí jasne definovať podmienky individuálnosti jednotlivých systémov tak, aby sa zabezpečila ich kompatibilita. Tým sa toto riešenie bude v budúcnosti môcť presunúť do roviny integrovaného riešenia s tým, že jeho zavádzacie a vývojové náklady budú nižšie, čo v súčasnej ekonomickej situácii prospeje finančným ukazovateľom spoločnosti na medzinárodnom trhu. Postupný proces integrácie nových modulov tohto riešenia umožní manažmentu lepšie kontrolovať stav tohto projektu a tým zamedziť navýšeniu prostriedkov potrebných na jeho finalizáciu. Dôsledným plánovaním jednotlivých častí s ohľadom na ich kompatibilitu a budúcu možnosť integrácie je možné dosiahnuť ekvilibrium medzi ideálnym stavom a prostriedkami vynaloženými na realizáciu tohto projektu.

Nasledujúca mapa znázorňuje prepojenie jednotlivých systémov, ktoré ma nový web portál poskytovať v schematickej podobe.



## 6. Zhodnotenie

Aj keď by sa mohlo na prvý pohľad zdať, že by integrované riešenie bolo pre spoločnosť ESET optimálnym prístupom k tejto problematike, práve jeho komplexnosť vývoja, nasadenia a údržby by znamenala vyšší čas integrácie, vyššie náklady na realizáciu tohto projektu a jeho zložitosť by mohla spôsobiť nárast času a nákladov potrebných na jeho ukončenie. Preto partikularizované riešenie, ktoré však bude spĺňať podmienky kompatibility a modularity, ponúka ľahší a rýchlejší prístup k výsledkom pri nižších nákladoch. Je však dôležité, aby jednotlivé systémy nevystupovali autonómne a v budúcich obdobiach bola možnosť postupne odbúravať nevýhody, ktoré z takéhoto riešenia pramenia. Modularita rozširuje budúce možnosti využitia portálu napríklad pre interné potreby spoločnosti na manažment znalostí, jeho adaptáciu pre potreby sémantického webu, ako nástroja pre strojové procesovanie dát (CARDOSO & LYTRAS, 2008).

## Bibliografia

CARDOSO, J., & LYTRAS, M. (2008). *Semantic Web Engineering in the Knowledge*

*Society*. London: Information Science Reference.

LOBOTKA, P. (2009). *Referenčná karta - Millennium 000*. Cit. 18. August 2009.

Dostupné na Internete: Millennium 000:

<http://www.millennium000.com/sk/Default.aspx?CatID=110&id=61>

SOARES et al. (2008). *Applications of Data Mining in E-Business and Finance*.

Amsterdam: IOS Press.