

18. konferenca  
Dnevi slovenske informatike

**Uvedba CRM sistema z vidika  
elektronskega varovanja podatkov  
na področju turizma v Sloveniji**

*Matej Rebec*

19. 04. 2011

## Teoretična izhodišča raziskave

---

Customer Relationship Management je eno od najhitreje rastočih področij. Vedno več podjetij namreč ugotavlja, da posveča premalo pozornosti svojim strankam. Zaradi tega je postal CRM pomemben del poslovne strategije velikega števila podjetij, tudi tistih v turistični dejavnosti. Lahko bi ga označili kot pomemben vir informacij, ki olajšajo razumeti vedenje strank. CRM naj bi predstavljal za podjetje sistem, ki omogoča avtomatizacijo mnogih poslovnih procesov, in sicer na poti od pridobivanja strank do lojalnosti obstoječih strank. Z vpeljavo informacijske tehnologije v CRM sistem se pojavlja tudi problem elektronskega varovanja osebnih in poslovnih podatkov strank, kar je tudi temelj raziskave.

## Cilji raziskave

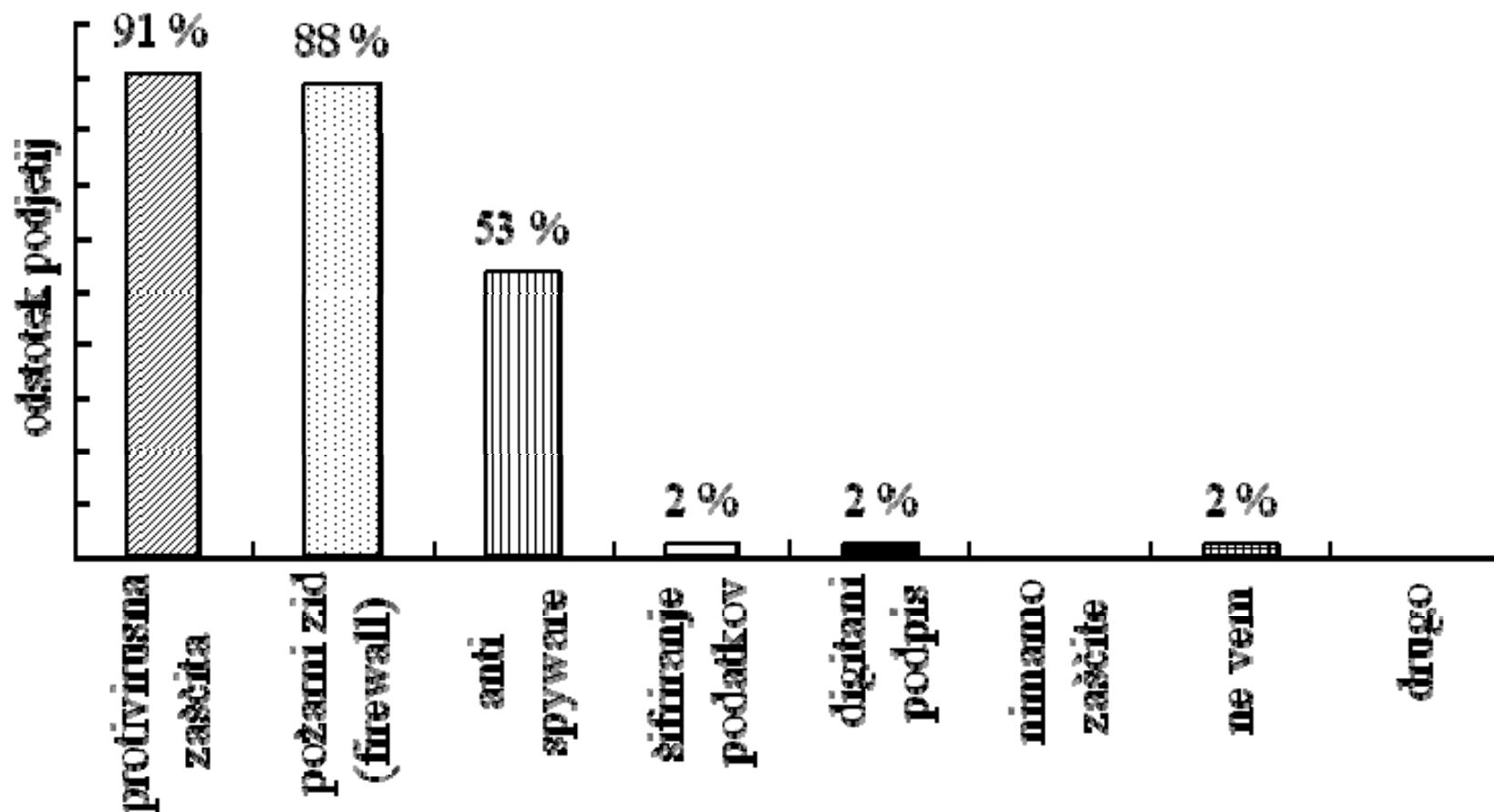
---

Z uporabo podatkov, pridobljenih s pomočjo anketnega vprašalnika, ugotavljati, ali ponudniki turističnih namestitev v Sloveniji razpolagajo s primerno opremljenostjo za varovanje elektronsko hranjenih podatkov. Za potrebe raziskave smo postavili sledeči hipotezi in ju testirali z uporabo bivariantnih metod in sicer hi-kvadrat statistike (X<sup>2</sup>):

**H1:** Uporaba in redno posodabljanje sodobne varovalne programske opreme omogočata večjo varnost elektronsko hranjenih podatkov ;

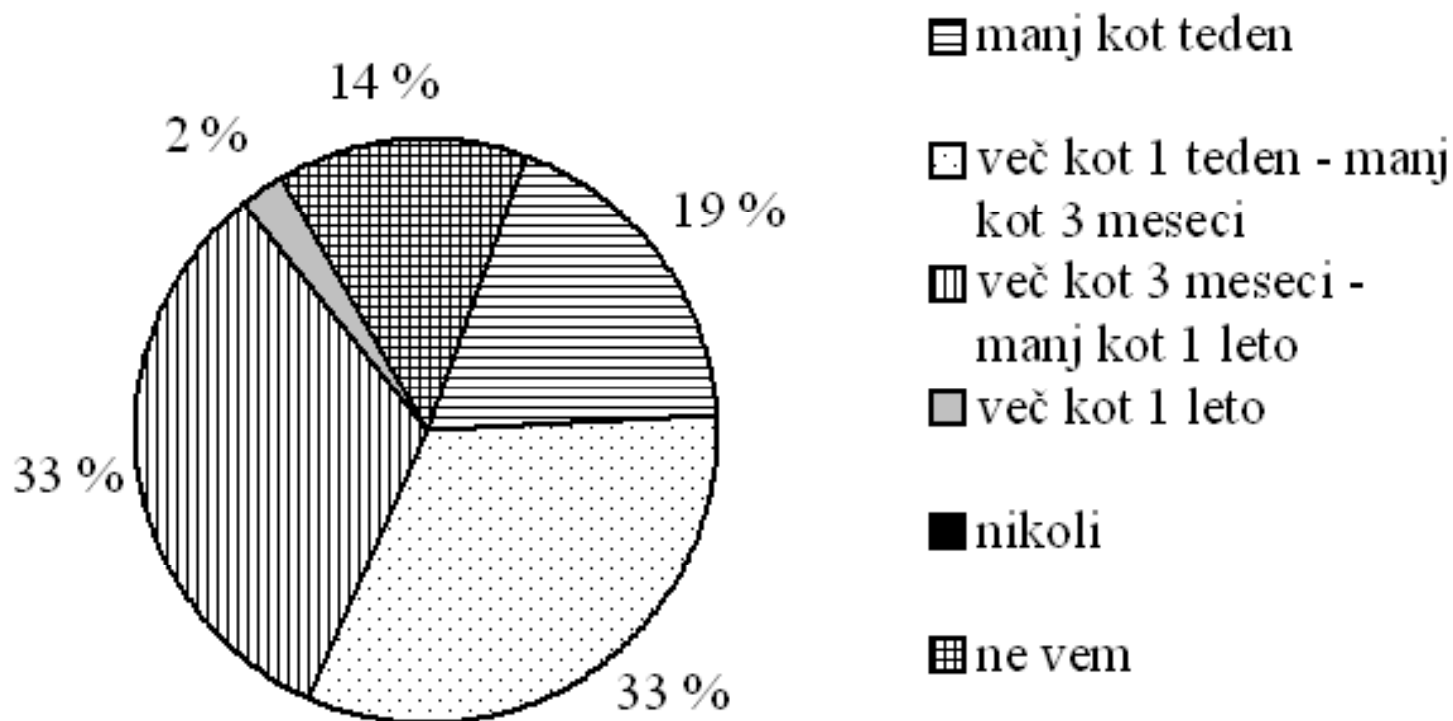
**H2:** Uporabniki z dobro varovano opremo pogosteje obnavljajo zaščito informacijskega sistema.

## Varovanje računalniške opreme v anketiranih podjetjih



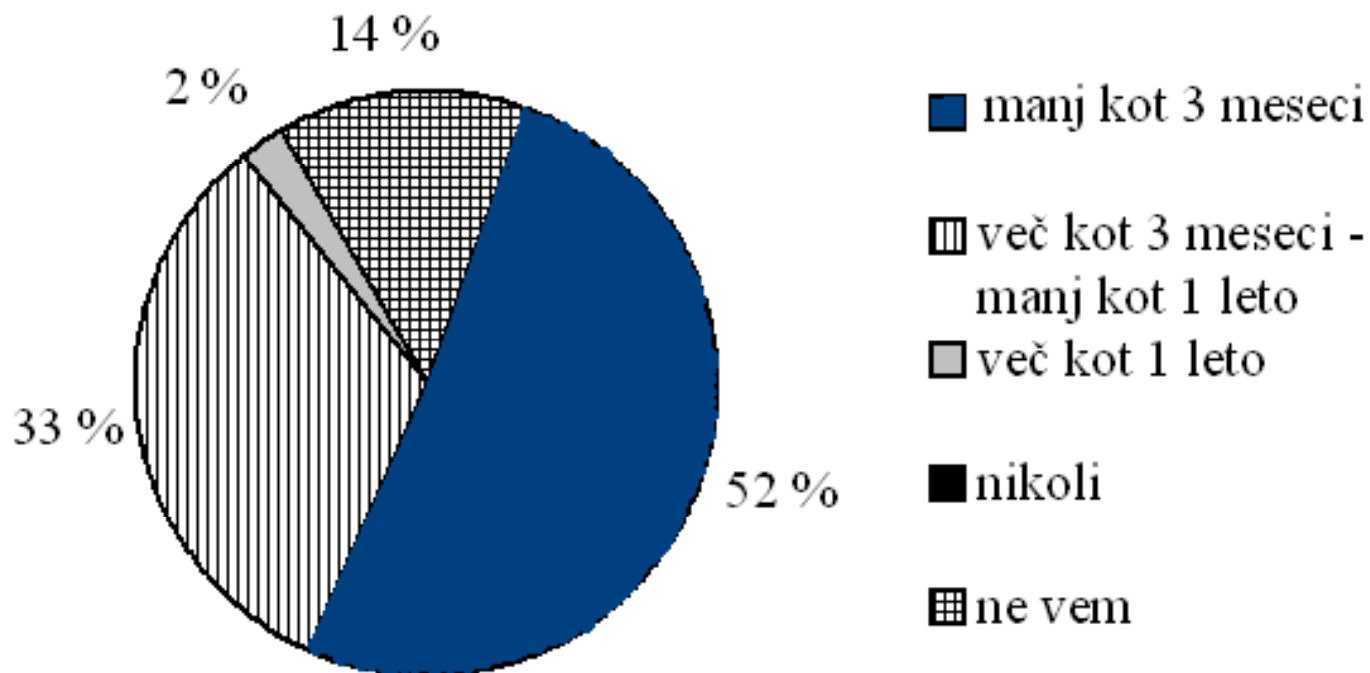
- . 93 % uporablja vsaj eno vrsto zaščite računalniške opreme;
- . 72 % anketirancev dve vrsti zaščite;
- . le 51 % anketiranih podjetij uporablja tri ali več vrst zaščite.

## Nazadnje obnovljena zaščita v anketiranih podjetjih

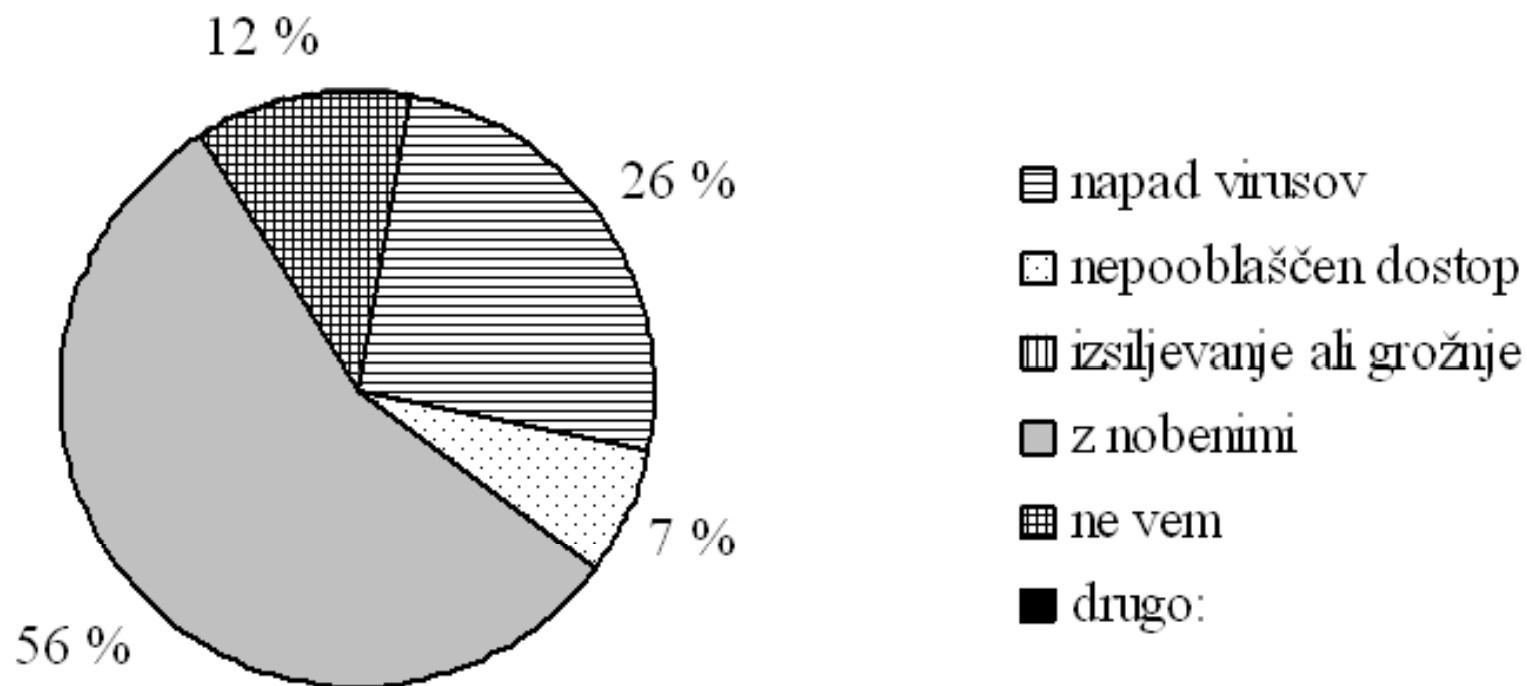




## Nazadnje obnovljena zaščita v anketiranih podjetjih



## Posledice varnostnih težav v anketiranih podjetjih



## Ugotovitve raziskave

---

V raziskavi, ki jo je opravilo dansko podjetje Secunia opozarjajo, da je velika večina računalnikov ogroženih zaradi pomanjkljivega posodabljanja programske opreme z zadnjimi, izboljšanimi različicami. Menijo, da je glavni problem v tem, da se uporabniki računalnikov ne zavedajo, da obstajajo nove varnostne posodobitve programske opreme, ki jo uporabljajo. Uporabniki bi morali po mnenju Secunie posodobitve nameščati vsaj enkrat mesečno.

Iz pridobljenih podatkov lahko sklepamo, da se večina podjetij ne zaveda nevarnosti, ki pretijo CRM poslovanju. Prav tako, je le dobra polovica anketiranih podjetij obnovila zaščito v zadnjih treh mesecih. Najverjetneje je to posledica nepoznavanja tehnologij oziroma tehnoloških rešitev za zaščito podatkov in dejstva, da nimajo ustreznega strokovnjaka za to področje, ki bi spodbujal varnostne posodobitve programske opreme.



## Ugotovitve raziskave

---

Od anketiranih podjetij jih 93 % uporablja vsaj eno vrsto zaščite računalniške opreme, 72 % anketirancev dve vrsti zaščite. Le 51 % anketiranih podjetij uporablja tri ali več vrst varoval za zaščito računalniške opreme.

52 % anketiranih podjetij je obnovila zaščito v manj kot v 3 mesecih.

56 % anketiranih podjetij ni utrpelo varnostnih težav.

## Sklep

---

- Učinkovit CRM sistem, v smislu informacijskega sistema obdelave podatkov o kupcih za potrebe upravljanja odnosov s strankami, je možno uvesti le s pomočjo informacijske tehnologije;
- Varovanje podatkov je v prvi vrsti skrb vodstva;
- Večina podjetij se ne zaveda nevarnosti, ki pretijo CRM poslovanju;
- Za anketirana podjetja je ena od glavnih ovir za CRM poslovanje predraga investicija v tehnologijo;
- Pri izbiri elektronskih varnostnih rešitev ni pomembna le kvantiteta le-teh, temveč tudi primernost izbrane zaščite;
- Poleg številnih prednosti, ki jih prinaša uvedba CRM sistema, se moramo zavedati tudi njenih omejitev, kot so neprestano vlaganje v informacijsko tehnologijo, skrb za ažurnost vnesenih podatkov, sprotno odpravljanje varnostnih težav ter visoki stroški izobraževanja kadrov.



**HVALA ZA POZORNOST**