

STRATEGIJA TRŽENJA ESET ENDPOINT PROTECTION

Avto: Petra Veber

Visoka šola za poslovne vede, Marketing management (2. stopnja)

Povzetek

Tako kot se je spremenil svet, se je spremenilo tudi področje kibernetске varnosti. Trženje tovrstnih rešitev je v današnjem času ključnega pomena. Vsekakor pomembno vlogo predstavlja sam izdelek, ki je na trgu konkurenčen in se diferencira od ostalih. Vsako podjetje ima svoje kupce segmentirane, tako je jtudi v podjetju Si splet, kjer je glavni trženjski poudarek na poslovnih uporabnikih. Podjetja postajajo vse bolj ranljiva na področju kibernetске varnosti in so vse pogostejša tarča hekerskih napadov. Zato je še toliko bolj pomembno, da se zavedajo pomena varnosti in uporabljajo vrhunske varnostne rešitve, katere so priznane in visoko rangirane po Gartnerju. Pomembno pa je dejstvo, da razvijalec varnostnih rešitev sledi trendu na tem področju. ESET se je na spremembe hitro odzval in lansiral na trg izpopolnjen ter izboljšán izdelek ESET Endpoint Protection, ki ga je poimenoval ESET PROTECT. ESET PROTECT zagotavlja več zaščitnih funkcij, katere so nujno potrebne za varno poslovanje vsakega podjetja.

Ključne besede: ESET Endpoint Protection, kibernetска varnost, poslovni uporabniki

Uvod

Vsako podjetje ne glede na velikost, naj bi imelo svojo strategijo trženja. V nadaljevanju se bomo osredotočili na trženje varnostnih rešitev ESET za poslovne uporabnike v podjetju Si splet d.o.o.

Podjetje Si splet d.o.o. je bilo ustanovljeno v letu 2001. Glavna dejavnost podjetja je trženje varnostnih rešitev na področju informacijskih tehnologij (Lasten vir). V letu 2002 je podjetje pridobilo ekskluzivno partnerstvo s podjetjem ESET za distribucijo varnostnih rešitev ESET v Sloveniji, tako za namizne, prenosne računalnike, mobilne naprave, kot tudi za strežniško strojno opremo. ESET že dolga leta ni več samo anti virus, vendar je podjetje, ki ponuja celoten spekter varnostnih rešitev, ki jih podjetje potrebuje za svoje varno poslovanje.

POSLANSTVO PODJETJA:

Sodelovanje z etičnimi in strastnimi ljudmi, gradimo varnejše tehnološko okolje za vsakogar. To delamo z izobraževanjem in z zavezanostjo k raziskovanju in razvoju. (ESET, b.d.)

VIZIJA PODJETJA:

Našim uporabnikom bomo omogočili, da uživajo ves svoj potencial in potencial svoje tehnologije v varnem digitalnem svetu. (ESET, b.d.)

VREDNOTE PODJETJA: (ESET, b.d.)

- POGUM: ne izbiramo enostavnih poti. Nenehno premikamo meje in smo odločeni, da bomo tako prispevali k boljšemu jutri.
- INTEGRITETA: spodbujamo iskrenost in poštenost v vsem kar počnemo. Imamo etični pristop k poslovanju.
- ZANESLJIVOST: ljudje morajo vedeti, da lahko računajo na nas. Trdo delamo in tako izpolnjujemo svoje obljube, gradimo zaupanje in odnose.
- STRAST: smo strastni, zagnani in odločeni. Verjamemo vase in v to kar delamo.

Glavna skrb podjetja je varnost domačih in poslovnih uporabnikov.

Analiza stanja

Pri analizi stanja se bomo sprava osredotočili na izdelke, ki jih podjetje ponuja. Izdelke delimo v dve temeljni skupini:

1. IZDELKI ZA DOMAČE UPORABNIKE

Vključujejo licence za 1–10 naprav. Izdelke ločimo glede na platformo in sicer Windows okolje, IOS in Android.

2. IZDELKI ZA POSLOVNE UPORABNIKE

Paleta izdelkov je precej široka, najbolj prodajan izdelek pa je ESET Endpoint Protection, katerega potrebuje vsako podjetje. Za poslovne uporabnike velja, da je licenca univerzalna in se lahko namesti tako na računalnike, telefone in tablične računalnike s katerimkoli operacijskim sistemom ter strežnike.

Ciljne skupine podjetja

Z vidika marketinga je značilnosti ciljnih skupin smiselno razdeliti v tri temeljne skupine:

- demografske in druge objektivizirane značilnosti,
- psihografske značilnosti in
- vedenjske značilnosti. (Snoj, Gabrijan 2015)

V podjetju Si splet d.o.o. kupce delimo v več segmentov.

SEGMENT DOMAČIH UPORABNIKOV

V ta segment sodijo uporabniki, ki imajo 1–4 naprav (računalniki, prenosniki, mobilni telefoni in tablični računalniki z operacijskim sistemom Android).

V segmentu domačih uporabnikov so tudi študentje in upokojeanci, ki predstavljajo pomemben tržni delež. Navedena skupina je upravičena do 50% popusta na nakup izdelka ESET Internet Security, kateri jim poleg anti virusa omogoča zaščitne funkcije kot so zaščita spletne kamere, elektronsko bančništvo, domačega omrežja, anti spam in proti ribarjenju.

V segment domačih uporabnikov, štejemo tudi podjetja, s.p.je, društva in zavode, ki imajo do 10 naprav in ne uporabljajo za svoje poslovanje lastnega strežnika.

Ena za podjetje pomembna cilja skupina so tudi otroci, stari med 4–15 let. V tem segmentu je podjetje pričelo projekt s 01.11.2020, kjer gre za ozaveščanje naših najmlajših glede kibernetске varnosti. (Si Splet poslovni načrt, januar 2020)

SEGMENT POSLOVNIH UPORABNIKOV

Poslovne uporabnike delimo na (ESET, b.d.):

MIKRO IN MALA PODJETJA: v to skupino sodijo podjetja, ki imajo 5 – 25 delovnih naprav

SREDNJE VELIKA PODJETJA: podjetja z 26 – 100 delovnih naprav

VELIKA PODJETJA: 100+ delovnih naprav.

Analiza sedanjega trženjskega spleta

Analiza se nanaša na izdelek ESET Endpoint Protection, ki je namenjen poslovnim uporabnikom. Nanaša se na priložnosti za trženje izdelka in možnosti za nova tržišča, oziroma kako povečati prihodke od prodaje in optimizirati izdelek.

Izdelek oziroma storitev praktično potrebuje vsako podjetje, da zaščiti svoje podatke pred hekerskimi vdori. Z izdelkom zavarujemo vse pomembne podatke podjetja, da lahko varno deluje.

Tabela 1: Priložnosti in nevarnosti.

PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
- naraščajoče povpraševanje po varnostnih rešitvah, - novi virusi so najbolj dragocena priložnost, - razširitev varnostnih rešitev na mobilne telefone (pojav novih tržnih poti), - naraščajoče povpraševanje zaradi COVID-19 (delo od doma), - več sredstev na voljo za marketing in dviganje prepoznavnosti blagovne znamke, - pomanjkljivosti konkurentov	- brezplačne različice antivirusnih rešitev konkurentov, - skoraj nasičen trg, - upadajoča donosnost, - pogajalska moč kupcev, - nižanje stroškov po podjetjih

Zaradi porasta kibernetских groženj narašča povpraševanje po varnostnih rešitvah. Tudi novi virusi zagotovo spadajo med najbolj dragocene priložnosti. Glede na vse večjo popularizacijo mobilnega delovnega okolja je smotrna razširitev varnostnih rešitev tudi na mobilne telefone in tablice. Prav tako je zaradi trenutne zdravstvene situacije (Covid – 19) ter posledično dela od doma predvideno povečanje povpraševanja po varnostnih rešitvah.

Predstavitev izdelka ESET Endpoint Protection

Produkt ESET Endpoint Security Protection koristi večplastni pristop, ki uporablja več tehnologij v dinamičnem ravnovesju za stalno uravnoteženje uspešnosti, odkrivanja in napacnih pozitivnih rezultatov, kar organizacijam omogoča:

- Zaščito pred izsiljevalskimi programi
- Preprečitev ciljnih napadov
- Preprečitev odtekanja podatkov
- Zaznavanje naprednih stalnih groženj

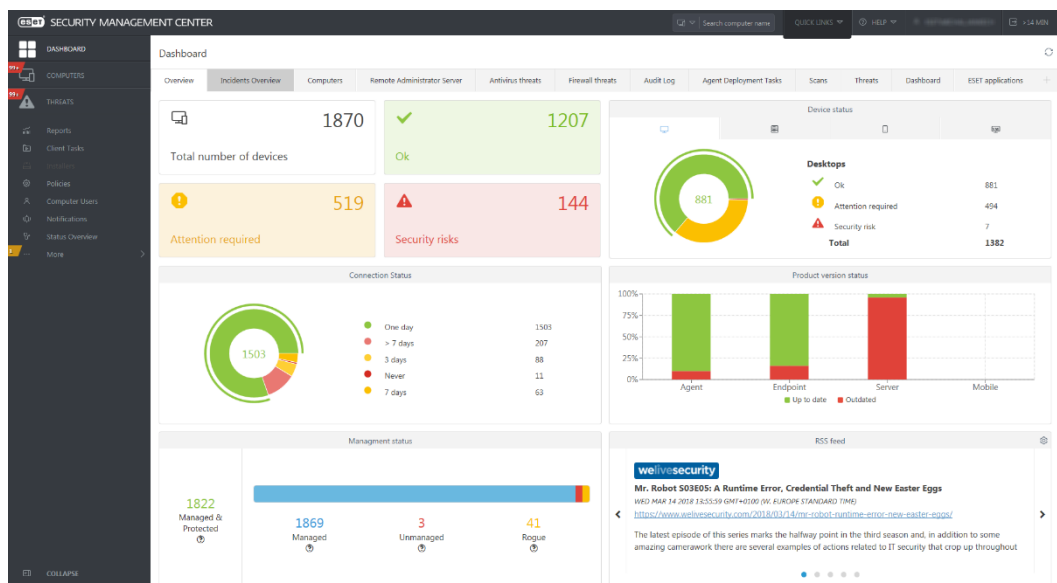
Slika 1: Endpoint Protection (www.eset.si, 2021).



Upravljamo ga z ESET Secirat Management Center, ki zagotavlja pregled na enem mestu v realnem času za končne uporabnike, tako na lokaciji kot tudi izven podjetja. Omogoča nam:

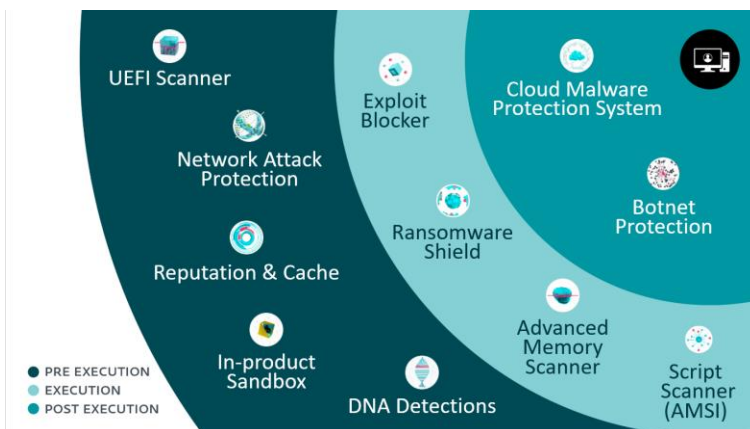
- Celovit pregled nad omrežjem
- Upravljanje varnosti na enem mestu
- Kreiranje poročil po meri
- Popolno avtomatizacijo upravljanja varnosti

Slika 2: ESET Security Management center (www.eset.si, 2021).



Velika prednost produkta sta strojno učenje ter večplastna obramba. Natančneje, strojno učenje se uporablja v obliki konsolidiranega izhodnega in nevronskega omrežja. Za globok pregled omrežja lahko skrbniki vklopijo poseben agresivni način strojnega učenja, ki deluje tudi brez internetne povezave. Prav tako imajo izdelek zmožnost zaznavanja predhodne izvedbe zlonamerne programske opreme med izvajanjem in po izvedbi.

Slika 3: Večplastna obramba (www.eset.si, 2021).



Novo področje uporabe izdelka omogoča oblačna različica, ESET PROTECT, pri kateri podjetje prihrani pri nakupu, namestitvi ali vzdrževanju dodatne strojne opreme, saj celotno upravljanje poteka daljinsko preko oblačnih storitev. Omogoča upravljanje varnosti na enem mestu, varen dostop preko spletnega brskalnika ter samodejno posodobitev programske različice.

Tržne poti

Partnerski program

V podjetju Si Splet d.o.o. imamo več tržnih kanalov. Eden najpomembnejših je naša zelo dobro razvita partnerska mreža. V našem partnerskem programu imamo 440 poslovnih partnerjev, ki so IT vzdrževalci oz se ukvarjajo z IT varnostjo v Sloveniji (Lasten vir). Partnerje imamo razdeljene v partnerske razrede, kjer vsak partnerski razred ponuja določene ugodnosti. Pogodbe s partnerji obnavljamo na letni ravni in imajo vsako leto možnost napredovati v partnerski razred z višjo prodajo in si tako zagotoviti boljše partnerske pogoje. V kolikor določenega prometa ne dosežajo, pa lahko nazadujejo v partnerskem razredu.

Direktna prodaja

V podjetju imamo tudi svojo direktno prodajo, kjer imamo 3 skrbnike ključnih strank. 1 skrbnik je namenjen za partnerski program, dva pa za direktno prodajo večjih strankam.

Pod direktno prodajo štejemo tudi našo spletno prodajo, ki je 24/7, vendar gre za omejitvev samo za domače uporabnike (1–4 delovne naprave) in poslovne uporabnike do 25 delovnih postaj.

Trženjsko komuniciranje

Tržno komuniciranje izvajamo preko spleta. Naša spletna stran je registrirana pod www.eset.si in imamo velik doseg, saj imamo močan SEO. Domena je registrirana že 20 let, upravljajo pa jo največji Google strokovnjaki, da smo po zadetkih na prvem mestu.

Velik del komuniciranja je tudi preko Google oglaševanja in prikazovalnih oglasov. Poleg navedenega imamo komunikacijo tudi preko družabnih medijev – Facebook, LinkedIn in Instagram.

OFFLINE komuniciranje pa izvajamo preko radijskih oglasov, PR člankov v IT časopisih ter jumbo plakatov, v primeru da gre za večjo trženjsko akcijo.

Trženjska SWOT analiza za izbrani izdelek

Tabela 2: Trženjska SWOT analiza za izbrani izdelek.

PREDNOSTI (S)	SLABOSTI (W)
- nizek sistemski odtis, - ne upočasnjuje sistema - prisotnost v več kot 200-ih državah po celem svetu, - številka 1 varnostni partner iz Evropske unije, - rešitev zasnovana za hitro delovanje brez prekinitev, - visok tržni delež na domačem trgu, - tehnična podpora v slovenskem jeziku, - centralno upravljanje, - lahka namestitve, - brezplačne posodobitve, - razvejana prodajna mreža, - razmerje med kakovostjo in ceno, - sodelovanje z univerzami in študenti	- počasen odziv na tržne trende s strani principala, - velike družbe nas še vedno obravnavajo kot manjšega ponudnika varnostnih rešitev, - prepoznavnost skozi ESET NOD32 in ne skozi varnostnega partnerja, ki ponuja celovite IT rešitve, - visoki stroški raziskav in razvoja
PRILOŽNOSTI (O)	NEVARNOSTI (T)
- naraščajoče povpraševanje po varnostnih rešitvah, - novi virusi so najbolj dragocena priložnost, - razširitev varnostnih rešitev na mobilne telefone (pojav novih tržnih poti), - naraščajoče povpraševanje zaradi COVID-19 (delo od doma), - več sredstev na voljo za marketing in dviganje prepoznavnosti blagovne znamke, - pomanjkljivosti konkurentov	- brezplačne različice antivirusnih rešitev konkurentov, - skoraj nasičen trg, - upadajoča donosnost, - pogajalska moč kupcev, - nižanje stroškov po podjetjih

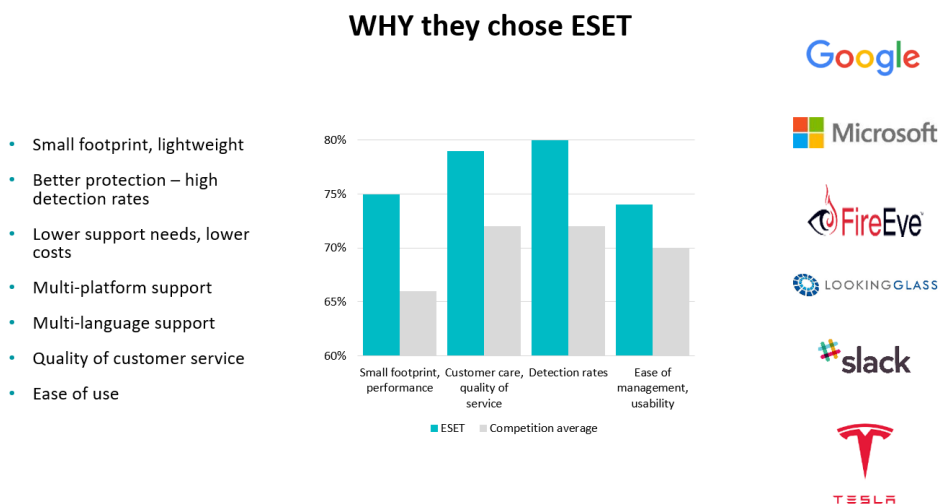
Največji razločevalni prednosti glede na konkurenčne produkte sta nizek sistemski odtis in lahka implementacija v podjetje. Te prednosti izkoriščajo priložnosti, saj program ne upočasnjuje sistema ter se hitro namesti. Zagotovo so med večjimi prednostmi tudi visok tržni delež na domačem trgu, tehnična podpora v slovenskem jeziku, centralno upravljanje i brezplačne posodobitve.

Med slabostmi prevladuje počasen odziv principala na tržne trende, saj posledično zamujamo z dodatki, ki so jih konkurenti že lansirali na trg. Kot slabost bi lahko izpostavili tudi prepoznavnost kot manjšega ponudnika varnostnih rešitev, kar bomo poskušali odpraviti z izboljšanim marketingom.

Med priložnostmi bi izpostavili nove viruse, ki so zagotovo najbolj dragocena priložnost.

Pod poglavitno nevarnost bi lahko izpostavili brezplačne različice antivirusnih programov, kjer pa pa vidimo priložnost za dodatna orodja ter kvaliteto zaščite, ki jih brezplačne različice ne omogočajo.

Slika 4: ESET prednosti. (ESET – interni vir)



Strateške usmeritve za trženje na izbranem ciljnim trgu

Ciljni trg je jasno definiran in opredeljen. Ciljni trgi ostajajo nespremenjeni. Ker je podjetje Si splet del globalnega podjetja, smo prisotni v več kot 220 državah z enako strategijo in tržno usmeritvijo. V Sloveniji omejitev praktično nimamo.

Naši glavni cilji na kratek rok:

- izboljšanje produkta ESET Endpoint Protection s pridružitvijo vsaj treh varnostnih rešitev: produkt 3 + 1, ki bo zagotavljal višji nivo varnosti
- usmeritev na večje korporacije ter pridobitev večje prepoznavnosti v tem segmentu.

Podjetju nov ciljni trg predstavljajo največje družbe v Sloveniji (1.000 + delovnih postaj). Trenutno večja prepoznavnost v tem segmentu še ni zadovoljiva, saj je ESET dolga leta veljal kot ESET NOD32, ki je namenjen domačim uporabnikom in prvi produkt izpred 30-ih let.

Pozicioniranje izdelka

V zadnjem Gartnerjevem poročilu je ESET opredeljen kot edini »Challenger« že drugo leto zapored. Ta pomembna ugotovitev temelji na Gartnerjevi oceni ESET-ove popolnosti vizije in zmožnosti izvrševanja. Poročilo vsebuje tudi trenutne trende in vpoglede s trga Endpoint protection ter kako prilagoditi strategijo kibernetске varnosti za preprečevanje novih napadalnih tehnik.

Slika 5: Gartner (vir: www.eset.com, 2022).



Vsako leto Gartner Peer Insights predstavi ponudnike storitev, ki so med kupci najbolj ocenjeni. ESET Endpoint Security je eden izmed sedmih najbolj ocenjenih ponudnikov leta 2019. Rešitev je bila prepoznana po enostavni implementaciji, zanesljivosti, pravočasnem odzivu ter kakovosti tehnične podpore. Celotno poročilo ponuja sintezo pregledov in ocen prodajalcev, mnenja strokovnjakov in uporabniške izkušnje za tiste, ki se odločajo za nakup storitve Endpoint Protection.

Strateške usmeritve

Strateška usmeritev je izboljšanje produkta ESET Endpoint Protection, ki je namenjen podjetjem od 26–100 naprav. Trenutno ESETova večplastna tehnologija omogoča hitro in učinkovito odzivanje na kibernetске grožnje. Gre za antivirusno zaščito pred grožnjami, katero je mogoče upravljati s centralne konzole. (ESET, b.d.)

Izboljšava izdelka

Si splet je s 01.02.2021 lansiral izboljšan izdelek na trg, ki se po novem imenuje ESET PROTECT ADVANCED. Centralna konzola za upravljanje je tako mogoča v oblaku kot tudi on-premise. V obeh konzolah pa je implementirano:

- ESET Dynamic Threat Defense, ki ponuja še eno stopnjo varnosti za izdelke ESET, kot so izdelki za varnost elektronske pošte in izdelki za končne točke z uporabo tehnologije peskovnika v oblaku za zaznavanje novih, nikoli prej vidnih groženj.
- ESET Full Disk Encryption, ki je preprosta za šifriranje in omogoča popolno daljinsko upravljanje ključev za šifriranje končnih točk in varnostne politike za datoteke na trdih diskih, prenosnih napravah in e-poštnih sporočilih.
- Pred tem se je vsak izdelek tržil kot samostojen produkt s tremi centralnimi konzolami za upravljanje. Z združitvijo treh produktov, je tako nastal nov produkt, katerega je mogoče upravljati enostavno iz ene centralne konzole, varnost pa je na višji ravni, kot samo z ESET Endpoint Protection.

Zaključek

Produkt ESET Endpoint Security predstavlja kakovosten izdelek, čigar prepoznavnost in uporabnost se iz leta v leto povečuje ter s tem tudi tržni delež. Cilj je, da uporabnost in kvaliteto produkta prepoznajo tudi večje korporacije. Kot navaja Gartner, kupci produkt uvrščajo med 7 najbolj ocenjenih produktov vezanih na zaščito pred kibernetскими napadi. Glede na trend porasta kibernetских groženj se potreba po takšnih produktih povečuje. Na podlagi ocen zadovoljstva strank in širjenjem prepoznavnosti za prihodnja leta ocenjujemo povečanje tržnega deleža tudi med večjimi korporacijami (1000+ delovnih postaj). K temu bo bistveno pripomogla uporabniška izkušnja in trženjsko komuniciranje, ki se redno prilagaja razmeram na trgu.

Viri in literatura

Armstrong, G., Kotler, P., Harker, M. in Brennan, R. (2019). Marketing, An Introduction: Third Edition.

Sneha, M.S. in Krishna, P.K. (2018). Analysis of Business Strategies of Salesforce.com Inc. International Journal of Case Studies in Business, IT and Education

Snoj, B., Gabrijan V. (2015). Marketing konceptualne in celostne razsežnosti. Maribor: Založba Pivec.

Društvo za marketing Slovenije. Najdeno 28.5.2021 na spletnem naslovu <https://www.dmslo.si/zapis/kako-stratesko-nacrtovati>

Si splet d.o.o.. Najdeno 21.11.2020 na spletnem naslovu <http://sisplet.com/>

ESET. Najdeno 28.05.2021 na spletnem naslovu <https://www.eset.com/si/poslovni-uporabniki>

Gartner. Najdeno 28.5.2021 na spletnem naslovu <https://www.gartner.com/reviews/market/endpoint-protection-platforms/vendor/eset/product/eset-endpoint-security>

ESET. Najdeno 28.5.2021 na spletnem naslovu <https://www.eset.com/int/business/gartner-reports/>

Si splet d.o.o. (januar, 2020). Poslovni načrt podjetja. Interni vir.

ESET. b.d. na spletnem naslovu <https://www.eset.com/si/>

ESET, spol. S.r.o. (b.d.). Interna prezentacija. Interni vir.