



## POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Richard Feix

**Název práce:** Sociální CRM

**Autor posudku:** Pavel Bachmann

**Cíl práce:** Identifikovat úroveň sociálního CRM u 50 nejvýznamnějších bankovních společností střední a východní Evropy

| Povinná kritéria hodnocení práce                   | Stupeň hodnocení (známka)           |                                     |                                     |                                     |                          |                          |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | A                                   | B                                   | C                                   | D                                   | E                        | F                        |
| Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru    | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vymezení cíle a jeho naplnění                      | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zpracování teoretických aspektů tématu             | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zpracování praktických aspektů tématu              | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hloubka a správnost provedené analýzy              | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Práce s literaturou                                | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Logická stavba a členění práce                     | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jazyková a terminologická úroveň                   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Formální úprava a náležitosti práce                | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vlastní přínos studenta                            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)     | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

V rámci kontroly antiplagiátorským softwarem byla zjištěna 1 % míra shody. Zmíněné pasáže byly řádně ocitovány a nejedná se v žádném případě o plagiátorství.

### Dílčí připomínky a náměty:

Závěrečná práce je zaměřena na téma sociálního CRM realizovaného na vzorku 50 bank střední a východní Evropy. Zpracována je v rozsahu 72 stran, včetně příloh. Rozsah teoretické a praktické části je vyrovnaný. V teoretické části autor využívá 33 literárních zdrojů, přičemž řadu z nich tvoří zdroje cizojazyčné. Metodika práce je zevrubně popsána, nicméně představený konstrukt by bylo vhodné dát do kontextu s cíli práce. Prezentace výsledků v některých částech trpí komplikovanou stylistikou (autor například mluví o Banca Transilvania jako o „největší bance“, má však na mysli počet přátel na facebookovém účtu banky), nepřehledným řazením bank v grafech (vhodnější by bylo řazení dle skóre). Práce by si také zasloužila propracovanější závěrečné shrnutí výsledků vzhledem k počtu klientů, aktivům, zaměření bank a podobně.

**Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Přes zmíněné připomínky považuji práci jako celek za kvalitní. Přináší konkrétní výsledky kvantitativního a kvalitativního charakteru pro hodnocený vzorek bankovních společností. Student byl schopen pracovat samostatně. Ze zmíněných důvodů doporučuji práci k obhajobě.

**Otázky k obhajobě:**

1. Která tři zjištění jsou dle Vás pro zkoumaný vzorek bank nejzásadnější?
2. Které faktory podle Vás vedou k vyšší úrovni řízení vztahů s klienty využívajícími sociální sítě?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: C**

**V Hradci Králové, dne 21. května 2018**

---

**podpis**