



POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Martin Kohout

Název práce: Sociální CRM se zaměřením na analýzu sentimentu

Autor posudku: Pavel Bachmann

Cíl práce: Identifikovat vzory chování firem a zákazníků využitelné pro řízení vztahu se zákazníkem na sociálních sítích

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

V rámci kontroly antiplagiátorským softwarem byla zjištěna 0 % míra shody.

Díličí připomínky a náměty:

Závěrečná práce se zaměřuje na analýzu sentimentu firemních postů a zákaznických komentářů na facebookových účtech vybraných společností. Zpracována je v rozsahu 74 stran, včetně příloh. Autor využívá 60 literárních zdrojů, přičemž většina z nich jsou zdroje cizojazyčné. Metodika práce je zevrubně popsána, výzkumné otázky a metoda jasně zdůvodněné, sběr a zpracování dat smysluplně popsáno. Výzkumný vzorek tvoří šest firem zaměřených na technologie s globální působností. Výsledky jsou zpracovány na vysoké úrovni, včetně statistického ověření formulovaných otázek. V závěru autor shrnuje hlavní zjištění, srovnává své poznatky s jinými studiemi a neopomíná limity výzkumu.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Předložená závěrečná práce je dle mého názoru zpracována velmi pečlivě, autor důsledně analyzoval celkem 591 postů, k nim připojených 7132 komentářů a získal podnětné poznatky. Oceňuji, že student byl ve velké míře schopen pracovat samostatně. Práci považuji za jednu z nejlepších, které jsem měl příležitost vést. Ze zmíněných důvodů doporučuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Jaké dopady mají Vaše zjištění pro oblast řízení vztahů se zákazníky na sociálních sítích nebo i další oblasti marketingového řízení? Které konkrétní kroky byste firmám doporučil?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: A

V Hradci Králové, dne 22. května 2018

podpis