



## POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Jan Veselý

**Název práce:** Sociální CRM českých bankovních institucí

**Autor posudku:** Pavel Bachmann

**Cíl práce:** Identifikovat úroveň sociálního CRM v praxi vybraných bankovních institucí

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 je zaměřena na téma sociálního CRM realizovaného na vzorku deseti českých bank s nejvyšším počtem klientů. Zpracována je v rozsahu 60 stran, praktická část má přitom mírně vyšší rozsah než část teoretická. Teoretická část je zpracována dostatečně, autor cituje 33 literárních zdrojů, přičemž využívá řadu zdrojů cizojazyčných. Metodika práce je zevrubně popsána, nicméně nevhodné je zařazení popisu Kietzmanova frameworku do podkapitoly Sběr a zpracování dat. Otázkou zůstává širší kritérií pro hodnocení jednotlivých bloků, kdy nebyla uvažována například aktivita návštěvníků v podobě reakcí (lajků a dalších druhů reakce) a přiřazování bodů u recenzí návštěvníků (minimální hodnotou je 1, nikoli 0). Výsledky práce považuji za přínosné, a to nejen z kvantitativního, ale kvalitativního hlediska, hloubka analýzy za dostatečnou. Závěrečné shrnutí i doporučení firmám je dle mého názoru na vysoké úrovni.

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

Celkově práci považuji za kvalitní. Přináší konkrétní výsledky kvantitativního a kvalitativního charakteru pro hodnocenou skupinu firem. Student byl schopen pracovat samostatně. Ze zmíněných důvodů doporučuji práci k obhajobě.

**Otázky k obhajobě:**

1. Která tři nejvýznamnější doporučení v řešené oblasti byste navrhl hodnoceným firmám?
2. Které faktory podle Vás vedou k lepší úrovni sociálního CRM na Facebooku? (Jinak řečeno, čím to je, že ČSOB je tak „dobrá“ a Unicredit bank tak „špatná“?)

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: A**

**V Hradci Králové, dne 16. května 2018**

---

**podpis**