



## POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Veronika, Pospíšilová

**Název práce:** Analýza CRM systému Salesforce

**Autor posudku:** Ing. Jan Petružálek, Ph.D.

**Cíl práce:** Bakalářská práce se zaměřuje na analýzu a integraci Customer Relationship Management (CRM) systému Salesforce s procesy technického supportu ve firmě Quadient.

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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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

Práce byla vyhodnocena v Odevzdej.cz (celková podobnost 3 %). Práce vykazuje minimální míru podobnosti shody.

### Dílčí připomínky a náměty:

K práci mám pouze pár menších připomínek. Práce má velmi důkladnou část rešerše k tématu CRM včetně trendů a výhledů. Nebál bych se citovat zdroje již v úvodním slovu. Též bych vypíchl přehlednou strukturu včetně výpisu cílů a jejich uzavřený v závěrečné části. Nicméně bych očekával větší pozornost v popisu metodiky. Za slabší považuji popis vybraného dotazníku a jeho využití. Osobně bych doporučil využít některý ze standardizovaných metod měření uživatelské zkušenosti či použitelnosti SW. Též bych preferoval 7stupňovou Likertovu škálu na místo 5 stupňů. Pokud jsou navíc k dispozici dvě verze SW, šlo by provést i jednoduché A/B testování. Dále jsem si všiml, že mezi některými obrázky není text zarovnán do bloku a působí to trochu rušivě.

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

Práce se opírá o velice dobrý a kvalitní popis CRM systémů. Vykazuje dobrou jazykovou úroveň. Studentka naplnila ve své práci vytyčené cíle. Nicméně zejména dotazníkové šetření má za mne menší vypovídající hodnotu i přes jeho logické zařazení. Celkově však uvažuji na některými přínosy doporučení a jejich realizovatelnost. Přes drobné výtky práci doporučuji k obhajobě.

### **Otázky k obhajobě:**

Nerozumím přesně tomu, jak může Quadiant pracovat na tomto doporučení: „*Zlepšení uživatelského rozhraní*“. Chápu to tak, že interní tým firmy Quadiant může zasahovat do toho, jak SW vypadá, případně komunikuje s dodavatelem SW o jeho personalizaci? Můžete toto více osvětlit? Dále vzhledem k zaměření firmy, neuvažovalo se o vývoji vlastního CRM, které by integrovalo již zmíněné portfolio produktů?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: A**

**V Hradec Králové, dne 8. května 2024**

---

**podpis**