



## POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Pavla Sklenářová

**Název práce:** Customer Relationship Management - SW nástroje a jejich efektivní využití

**Autor posudku:** prof. Ing. Hana Mohelská, Ph.D.

**Cíl práce:** Srovnat vybrané softwarové nástroje CRM.

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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" 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, výsledek 1 % celková podobnost.

### Dílčí připomínky a náměty:

V anglické anotaci DP chybí Název práce (Title). Občas se vyskytuje chybná interpunkce, např. na str. 58 „Slovo efektivita se stalo oblíbeným a používaným pojmem, pro popsání žádoucího stavu, kterého chceme dosáhnout.“

Téma práce je aktuální, protože pro efektivní fungování podniků je nezbytné, aby se na budování vztahů se zákazníky podílela všechna oddělení. V práci je diskutována také důležitost dat, jakožto nositele informací 93 CRM softwarů a důležitost jejich čistoty a relevance pro samotné vyhodnocování a budování vztahů se zákazníky.

Autorka téma zpracovala s dobrou znalostí problematiky, pracovala se zájmem o zvolené téma. Práce obsahuje drobné formální nedostatky, ale lze konstatovat, že cíl práce byl naplněný.

Za hlavní přínos práce se dá považovat zjištění, že každý z představených softwarových nástrojů má řadu srovnatelných vlastností, jejich potenciální zákazníci se mohou lišit. Software Monday.com skýtá využití a potenciál jak pro malé firmy či jednotlivce, tak pro větší podniky, které nehledají pouze nástroj na podporu vztahů se zákazníky, ale i pro projektové řízení a jejich koordinaci. Naproti tomu jak Salesforce, tak Microsoft Dynamics 365 jsou nástroje robustní, pro střední a velké podniky, ve kterých je zapotřebí dohlížet na množství procesů a spravovat velké objemy 94 dat.

Práce je v souladu s Výnosem děkana 1/2000 ve znění posledních úprav ze dne 12. 1. 2011.

#### **Otázky k obhajobě:**

Koncept, kdy se procesy výrobce napojují na procesy zákazníka, se nazývá jako integrace procesů nebo řetězec hodnot. Jaké výhody integrace procesů mezi výrobcem a zákazníkem může mít?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: A-B**

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

---

**podpis**