



POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Pavla Sklenářová

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

Autor posudku: Pavel Bachmann

Cíl práce: Provést srovnání vybraných sw nástrojů pro podporu vztahů se zákazníky

| 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zpracování teoretických aspektů tématu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Zpracování praktických aspektů tématu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Hloubka a správnost provedené analýzy | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Práce s literaturou | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Logická stavba a členění práce | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vlastní přínos studenta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Softwarem zjištěná podobnost je 1 %. Z protokolu podobností vyplývá, že dílo je originální.

Dílčí připomínky a náměty:

Předložená práce se zabývá aktuální problematikou efektivního využití sw nástrojů v oblasti řízení vztahů se zákazníky, je zpracována v rozsahu 101 stran (včetně příloh). Za cíl práce autorka považuje poskytnutí uceleného přehledu o dostupných možnostech sw nástrojů v řešené oblasti a pomoc při výběru sw vhodného pro konkrétní potřeby.

K práci mám následující připomínky, které uvádím podle výskytu problematiky v textu.

1. Přestože je cíl vymezen srozumitelně, tak se domnívám, že by bylo vhodné stanovit též výzkumné otázky. Zároveň by bylo účelné, pokud by autorka při formulaci cíle propojila kontext efektivního využití sw nástrojů (zmiňovaný v názvu) s realizací srovnání nástrojů, resp. prezentovaným přehledem možností těchto nástrojů.

2. Metodika je popsána srozumitelně, chybí mi však bližší charakterizace například experta v oboru, resp. na ni není odkazováno (je k dispozici na str. 88) či zdůvodnění výběru posuzovaných hledisek.
3. Teoretické aspekty jsou popsány obsáhle (od str. 3 zhruba do str. 50, nebo do str. 56?). Domnívám se však, že by měly být obsaženy v samostatné kapitole a teorie by tak byla jasně oddělena od výsledků. Úvod teoretické části zavádějící problematiku řízení vztahů se zákazníky opakovaně využívá pouze dvou zdrojů, jeden z nich se přitom orientuje na hotelový průmysl, druhý je obecný. Proč nejsou reflektovány zkušenosti ostatních odvětví? Za problematiku považují časté využívání populárních webových stránek (Zenbook.com; PandaDoc.com) na úkor vědeckěji pojatých výzkumných studií. Přechod mezi jednotlivými tématy někdy postrádá návaznost či jasnější strukturu, nicméně jsou charakterizovány všechny podstatné části řešené problematiky.
4. V kap. 8.1 autorka zmiňuje, že kritéria byla vybrána na základě průzkumu trhu a zkušeností autorky – není však uvedeno, jak byl tento průzkum realizován, ani zda má autorka expertní zkušenosti.
5. Za problematiku považují přidělování vah prostřednictvím experta, který má (viz str. 88) zkušenosti s nástrojem Salesforce, zkušenosti s ostatními hodnocenými nástroji autorka explicitně nezmiňuje. Výběr experta přitom byl zásadní pro celkový výsledek hodnocení. Výsledky srovnávání bych tedy podnikům nedoporučil brát za relevantní.
6. Z hlediska přínosů práce by měly být ve vyšší míře reflektovány charakteristiky podniků (současný model řízení vztahů a jeho kompatibilita s nástrojem, velikost firmy, typologie zákazníka), které dané nástroje využívají, což je zmíněno jen krátce na str. 93. Za pozitivní naopak považují detailní zhodnocení jednotlivých nástrojů vč. kvalitativních charakteristik rozdělených dle zvolených kritérií.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Konstatuji, že práce má určité metodické nedostatky, které snižují její praktický přínos. Na druhou stranu práce obsahuje dostatečné detailní kvalitativní poznatky a může být přínosem pro podnikovou sféru. Z toho důvodu doporučuji posuzovanou diplomovou práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Jak zkušenosti experta především s nástrojem Salesforce ovlivnily (zkreslily) dosažené výsledky srovnání?
2. Jaká doporučení na sw nástroje byste formulovala dle velikosti podniku, dle počtu zákazníků, příp. dle dalších podnikových charakteristik?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: E

V Hradci Králové, dne 20. května 2024

podpis