

**POSUDEK VEDOUCÍHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE**

**Název práce:** Řízení vztahů se zákazníky a jeho informační podpora ve vybrané firmě

**Typ práce:** Bakalářská práce

**Jméno studenta:** Majeská Patřicia

**Vedoucí práce:** Doc. Ing. Stanislava Grosová, CSc.

<b>Práce splňuje zadání</b>	Ano	<b>X</b>
	Ne	
<b>Aktuálnost tématu</b>	Velmi aktuální	
	Aktuální	<b>X</b>
	Nadčasové-neutrální	
	Neaktuální	
<b>Náročnost tématu</b>	Náročné teoreticky i metodologicky	
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	<b>X</b>
	Relativně jednoduché	
<b>Struktura práce</b>	Úplná, logická	<b>X</b>
	Úplná, logicky špatně koncipovaná	
	Neúplná, logická	
	Neúplná, logicky špatně koncipovaná	
<b>Literatura a práce s ní</b>	Originální prameny	
	Aktuální prameny	<b>X</b>
	Zastaralé prameny	
	Aktivně využité, organicky zapracované	<b>X</b>
	Využitě pasivně, věcně správně citované	
	Nedostatečně využitě	
<b>Vybavení práce (tabulky, grafy, přílohy)</b>	Optimální množství	<b>X</b>
	Postačující množství	
	Příliš četné na úkor textu	
	Nedostatečné	
	Organicky spojené s textem	
	Vhodné doplnění textu	<b>X</b>
	Formální bez užších vazeb na text	

# VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

Vlastní přínos práce	Formulace původních závěrů	X
	Formulace závěrů kompilovaných ze zdrojů	
	Chybí formulace vlastních závěrů	

## Další hodnocení:

Bakalářská práce byla zpracovaná v specifických podmínkách prodejce automobilů se zaměřením na informační podporu řízení vztahů se zákazníky. V práci byly využity metody srovnání (aktuální stav práce se zákazníky ve firmě, normativní - doporučení literatury, dotazníkové šetření - názory managementu a pracovníků).

## Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Jak byly ve firmě formulovány požadavky na informační obsah iCRM aplikace? Bylo zvolené řešení ovlivněno podobnými moduly v mateřské společnosti?

## Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Které činnosti a úkoly marketingových CRM z teoretické části práce podporuje současné řešení?

## Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Jak se podařilo vyřešit problémy, které byly identifikovány v rámci výzkumu mezi pracovníky - viz servisní modul s kompletními servisními údaji klientů?

## Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Klasifikace	výborně	
	velmi dobře	X
	dobře	
	nevyhovující	

Datum: 12.01.2015

Podpis vedoucího práce