

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Bc. Kateřina Wlachová

Oponent diplomové práce (DP): doc. Ing. Miloslava Chovancová, CSc.

Téma DP: Projekt zlepšení CRM ve vybrané firmě

Ak. rok: 2021/2022

Poznámky k vyplňování posudku:

1. U hodnocení jednotlivých kritérií použijte následující stupnici: A – splněno velmi kvalitně, výrazně překračuje požadavky; B – splněno kvalitně; C – splněno bez výhrad; D – splněno s menšími nedostatky; E – splněno, ale s výraznými nedostatky; F – nesplněno.
2. Pokud je jakékoliv kritérium ohodnoceno stupněm F, práce musí být celkově hodnocena jako nevyhovující, která nespĺňuje kritéria pro obhajobu DP a nelze takovou práci doporučit k obhajobě.
3. Oponent DP se musí slovně vyjádřit ke každému hodnotícímu kritériu!

Hodnotící kritéria:

Hodnocení

Hodnotící kritéria:	Hodnocení
1. Cíle a metody práce	B
<i>Diplomová práce je zpracována v rozsahu 78 stran textu a 5 příloh. Cíl práce je v souladu s názvem DP a odpovídá celkovému obsahovému zpracování DP. Autorka metodicky postupovala podle zásad zpracování diplomové práce; uvedla význam CRM, teoretická východiska, stanovila si dvě výzkumné otázky, na které v závěru DP odpovídá, ale odpovědi jsou výsledkem pouze autorčiny dedukce, vycházející z popisu situace ve vybraném podniku. Popis procesů v podniku tvoří podstatu analytické části. Na základě analytické části, autorka vytvořila projekt pro zlepšení CRM ve vybrané firmě, který je podroben nákladové, rizikové a časové analýze.</i>	
2. Teoretická část práce	B
<i>Literární zdroje pro teoretická východiska byly vhodně zvoleny, jejich zpracování však místy připomíná skripta nebo metodickou příručku pro zpracování CRM v podniku.</i>	
3. Praktická část práce – analýza	C
<i>Pro analytickou část, jako podkladu pro tvorbu projektu, autorka zvolila pouze popis procesů ve vybraném podniku, kde vycházela z vlastního studia interních dokumentů podniku a rozhovorů se zaměstnanci a manažery; otázky, položené v rozhovorech jsou uvedeny v příloze č. 2, bylo by však vhodné předložit strukturu závěrů vyplývající z rozhovorů i uvést, zda byly rozhovory vedeny se všemi zaměstnanci. Autorka zpracovala SWOT analýzu, ta však postrádá jakoukoliv vhodnou měřitelnost zde uváděných aspektů, kde ne všechny zde uváděné příležitosti, ve skutečnosti příležitostmi jsou.</i>	

4. Praktická část práce – projektová / výzkumná	B
<i>Projektová část je řešena v návaznosti na závěry, které autorka učinila v analytické části. Autorka předpokládá, že zlepšení CRM ve vybraném podniku nastane po dokoupení informačního systému k řízení vztahů se zákazníky, z nabídky databázového marketinku SAP, ve kterém již vybraný podnik pracuje; jsou popsány jednotlivé kroky implementace. Projekt je doplněn nákladovou, časovou a rizikovou analýzou.</i>	
5. Formální úroveň práce	B
<i>Autorka použila terminologii odpovídající řešenému tématu. I když některé věty působí kostrbatě (např. poslední odstavec s. 10) formální úprava práce, citace zdrojů, grafická úprava splňují požadavky kladené na standardní diplomovou práci.</i>	

Závěrečné hodnocení DP*	B
<i>Je zřejmé, že autorka má vlastní zkušenosti s procesy v řešeném podniku, a proto při tvorbě projektu pro zlepšení CRM, vychází převážně z vlastní analýzy procesů v podniku, lze konstatovat, že cíle kladené na zpracování diplomové práce autorka splnila.</i>	

* Výsledná známka není aritmetickým průměrem jednotlivých kritérií hodnocení práce.

Otázky k obhajobě:

1. Na s. 40 uvádíte, že společnost sleduje tržby oborově a demograficky. Vysvětlete, prosím, jak společnost provádí tato sledování viz Vaše věta „Z demografického rozdělení sleduje prodeje v rámci konkrétní země, jejich chování a postoj k dané společnosti z hlediska ceny a konkurence“, když nemá zpracovanou databázi zákazníků?
2. Vysvětlete, prosím, PŘÍLEŽITOSTI ve Vaší SWOT analýze. Jaké jsou možnosti měřitelnosti analýzy SWOT?
3. Byli do Vašich rozhovorů zahrnuti všichni manažeři a zaměstnanci?

Práce **splňuje** kritéria pro obhajobu DP. Práci **doporučuji** k obhajobě.

Datum 19.05.2022

Podpis oponenta DP