

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

Posudek vedoucího diplomové práce

Jméno studenta:
Bc. Simona Červenková

Vedoucí DP:
Ing. Martin Krkoška

Ak. rok:
2010/2011

Téma DP:

Projekt implementace CRM systému ve firmě XY, s.r.o.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	7
2	Splnění cílů práce	6
3	Teoretická část práce	8
4	Praktická část práce (analytická část)	6
5	Projektová část (řešící část)	4
6	Formální úroveň práce	8
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		39

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně

Připomínky k práci:

Diplomantka se ve své práci zaměřila na analýzu dostupných CRM systémů na trhu a následnou implementaci toho nejvhodnějšího do existující společnosti bez CRM systému. Teoretická část je zpracována na dobré úrovni a jsou v ní uvedena všechna podstatná teoretická východiska.

V praktické části se diplomantka věnuje analýze současného systému řízení vztahu se zákazníky. Za pomoci SWOT analýzy a hodnocení štiřlosti podniku analyzuje stávající situaci v podnikatelském prostředí. SWOT analýza však není zpracována ve vztahu ke konkrétnímu CRM, ale ve vztahu k podniku samotnému a pro výsledky diplomové práce tak postrádá smysl. Zbytečně mnoho prostoru je věnováno představení společnosti a jejích produktů na úkor kvality a hlubšího rozboru požadavků a následných přínosů pro společnost.

Projektová část v této podobě není dostatečná a opět je věnováno více prostoru obecným předpokladům než konkrétnímu způsobu zavedení celého CRM systému do společnosti a způsobu využití jeho hlavních přínosů pro zlepšení vztahů se zákazníky. Diplomantka si zvolila poměrně složité téma mimo svůj obor a přesto prokázala dostatek znalostí tuto problematiku zvládnout, proto doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. V kapitole 5.1.3 poukazujete na významný podíl zahraničních zákazníků z různých zemí. Jakým způsobem s nimi systém pracuje a komunikuje?
2. Odhadněte a zdůvodněte časovou návratnost nákladů na zavedení tohoto CRM do společnosti?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu DP.



Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu DP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).



Ve Zlíně dne: 12. května 2011

.....
podpis vedoucího DP

Instrukce pro hodnocení jednotlivých kritérií:

Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce (0 - 10 bodů)

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje, neexistenci obvyklého řešení, nedostupnost řešení pro zkoumané podmínky.

Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce (0 - 10 bodů)

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce na základě definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu. Definovaný cíl práce odpovídá požadované náročnosti vzhledem k typu práce.

Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce (0 - 10 bodů)

Hodnotí se především výběr teoretických zdrojů, jejich možná aplikace pro řešení tématu, studium odborné literatury a dalších informačních zdrojů. Hodnotí se rovněž způsob i úroveň citací. V teoretické části nelze uvádět poznatky, které nejsou využity v praktické části. Rozsah zpracované literatury, její aktuálnost, využití cizojazyčné literatury a stěžejních prací, využitelnost přehledu pro vlastní práci, diskuse alternativních pohledů, rozbor použitých citací, syntéza teoretických poznatků a důsledků pro vlastní práci. Literární přehled práce by měl být po metodické a formální stránce řádně zpracován včetně citací a odkazů pro použitou literaturu.

Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část) (0 - 10 bodů)

Hodnotí se úroveň analýzy zadaného tématu, vazba analýzy na stanovené cíle, využití teoretických poznatků pro analýzu problému. Při hodnocení se bere v úvahu náročnost získávání informací, přístup studenta a jeho schopnost logických závěrů z analýzy, jako východisko pro řešící část. Diplomová práce obsahuje přesný popis použité metodiky, přičemž tato metodika je vhodná ke splnění cíle práce. Diskuze volby metod a komparace s jinými přístupy, možnost ověřitelnosti výsledků metod, správnost aplikace zvolených metod, vhodnost použitých vzorků, ošetření chyb a nedostatků metod, komparace výsledků za využití více metod, zdůvodnění odchylek.

Kritérium 5. Hodnocení projektové části práce (řešící část) (0 - 10 bodů)

Hodnotí se věcná úroveň řešení problému, dosažení stanovených cílů, návaznost řešící části na analytickou část. Hodnotí se logická struktura řešení problému, popřípadě předpoklady jeho verifikace. Kritérium hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce, správnost odvozených závěrů, jednoznačnost formulace, adekvátnost, zevšeobecnění závěrů, aplikovatelnost doporučení, zdůvodnění návrhů a jejich dopadů.

Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce (0 - 10 bodů)

Hodnotí se úroveň grafického zpracování práce. Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Správnost členění, logické návaznosti textu, správnost použité terminologie, jednoznačnost a přehlednost grafických prací, jazyková úroveň.