

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta:

Bc. Kateřina Žerníčková

Oponent DP:

ing. Petr Moravec, MBA

Ak. rok:

2009

Téma DP:

**Projekt zavedení prvků CRM jako konkurenční
výhody firmy VITRUM Sterilizace, spol. s r.o.**

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F 5
1	Náročnosti tématu práce			X			
2	Splnění cílů práce		X				
3	Teoretické části práce	X					
4	Praktické části práce (analytická část)	X					
5	Praktické části práce (řešící část)			X			
6	Formální úrovně práce		X				

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X** v příslušné úrovni.

(Obraťte, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:
(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Práce je z hlediska zpracování na velmi dobré úrovni, teoretická část a seznámení s činnostmi firmy Vitrum Sterilizace jsou přehledná a srozumitelná. V praktické části v rámci zavedení modulu přináší autorka segmentaci, kde bych uvítal již konkrétní zpracování problematiky na datech, která jsou k dispozici. Časový plán a rozpočet vidím jako reálné a pokud dojde k realizaci projektu, určitě vnímám pozitivní přínos tohoto kroku pro skupinu Vitrum. Zavedení sběru a vyhodnocování dat ve firmě Vitrum Sterilizace by mohlo být bráno jako pilotní projekt pro další firmy ve skupině.

Dle mých zkušeností je úspěšnost zavádění změn ve firmách více než cokoliv jiného často závislá na ochotě pracovníků změny přijmout. I přes vytvoření týmu řešitelů, časové rozvržení a další správné kroky pak může celý projekt zkolabovat případně být využíván s menším, než plánovaným efektem bez přínosu v podobě navýšení obrátu.

Určité nedostatky ve využívání a sdílení současné evidence o jednání se zákazníky tak jak píšete jsou dle mého právě důsledkem přístupu zaměstnanců k již zavedenému systému.

Dotaz zní, zda jste si během tvorby své práce uvědomila, případně svým názorem již částečně ovlivnila své kolegy, že zavedením CRM dojde ke zvýšení požadavků a to zejména na obchodní zástupce řádně a včas zpracovávat záznamy z jednání stejně tak jako využívat pro svá jednání data, která ERP již nyní (nicméně bez modulu CRM zřejmě v omezeném komfortu) nabízí? Domníváte se, že předpokládané časové úspory lze využít k zefektivnění využití marketingových nástrojů včetně větší četnosti návštěv obchodních zástupců či jejich podpoře ze strany kolegů v kanceláři? Domníváte se, že provedená segmentace bude mít přínos ve formě navýšení obrátu? Jak byste chtěla konkrétně výsledky segmentace využít jinak či lépe než je tomu ve firmě doposud?

Návrh na klasifikaci diplomové práce:**B**.....

Ve Zlíně dne14.5.2009.....

.....
podpis oponenta DP

Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	A - výborně	B - velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě
	E - dostatečně	F -nedostatečně		

Při návrhu klasifikace nedostatečně (**F**), se doporučuje přítomnost příslušného hodnotitele.

Hodnocení kritérií:

Kritéria se hodnotí stupněm hodnocení podle stupnice ECTS podle následující tabulky:

Stupeň ECTS	Slovní vyjádření	Číselné vyjádření
A	výborně	1
B	velmi dobře	1,50
C	dobře	2
D	uspokojivě	2,50
E	dostatečně	3
F	nedostatečně	-

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem X.

Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje.

Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce a na základě zadání definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu.

Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce

Hodnotí se především výběr teoretických disciplín, jejich možná aplikace pro řešení tématu, podíl poznatků získaných během studia, tak i 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.

Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část)

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.

Kritérium 5. Hodnocení praktické části práce (řešící část)

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 5 hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce.

Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce

Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Hodnotí se dodržování Směrnice rektora UTB o jednotné formální úpravě vysokoškolských kvalifikačních prací a normy ČSN o úpravě písemností zpracovávaných textovými editory.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent práce hodnocení kteréhokoliv kritéria stupněm nedostatečně (F), je celá práce hodnocena tímto stupněm.