

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta:
Bc. Simona Červenková

Oponent DP:
Ing. Kamil Dobeš, Ph.D.

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	6
2	Splnění cílů práce	4
3	Teoretická část práce	7
4	Praktická část práce (analytická část)	6
5	Projektová část (řešící část)	1
6	Formální úroveň práce	6
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		30

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:

Diplomová práce se zaměřuje na implementaci CRM. V teoretické části diplomantka prokázala, že je na dostatečné úrovni schopna pracovat s literárními zdroji.

Praktická část pojednává o současném stavu řízení vztahů se zákazníky ve firmě a jednoznačně z ní vyplývá potřeba pro systémové řešení těchto vztahů. V této části byla použita i SWOT analýza, ve které jsou chybně uvedeny příležitosti, ale tato chyba nemá výrazný vliv na zpracování projektu. V praktické části postrádám analýzu požadavků firmy na CRM systém, tedy jasně stanovená kritéria, co firma od tohoto systému očekává a jaké funkce jsou pro ni zbytečné.

Projektová část se výrazně odklání od požadavků kladených na tuto část diplomové práce. Více jak deset stránek bylo věnováno pouze obecnému popisu funkcí vybraného systému INEX (místy to připomíná klasický manuál), aniž by bylo nastíněno, jakým způsobem budou jednotlivé funkce implementovány a následně využívány ve firmě. Oceňuji snahu v kapitole 6.7 o předložení měření účinnosti projektu, ale např. kapitola 6.7.3 je v předložené podobě zbytečná. Dalším nedostatkem projektové části je chybějící riziková analýza a také časová analýza celého projektu.

Otázky k obhajobě:

1. V kapitole 6.7.2 velmi stručně navrhujete zpracování průzkumu spokojenosti zákazníků zaměstnanci firmy. Upřesněte, prosím, metodiku provedení tohoto průzkumu a jeho vyhodnocení. Je možné k tomuto průzkumu využít možnosti navrhovaného systému INEX?
2. Jaká vidíte největší rizika implementace vybraného systému INEX?

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 oponenta 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.