

Hodnocení oponenta diplomové práce

Autor práce	Bc. Václav Filip
Název práce	Strategie řízení vztahů se zákazníky společnosti Allianz pojišťovna, a.s.
Obor/forma studia	MK KS
Akademický rok	2011/2012
Autor posudku	doc. Mgr. Peter Štarchoň, PhD.

	Hodnocený parametr	Váha	Hodnocení
1	Naplnění tématu a rozsah práce	20	a
2	Nastavení cílů a metod práce	30	b
3	Úroveň teoretické části práce	50	b
4	Úroveň analytické části práce	50	a
5	Úroveň projektové části práce	50	a
6	Splnění cíle práce	60	b
7	Struktura a logika textu	40	a
8	Kvalita zdrojů a práce s nimi v textu	30	b
9	Inovativnost, kreativita a využitelnost návrhů	20	b
10	Jazyková úroveň práce	10	
11	Formální úroveň práce	10	a
Návrh hodnocení dle váženého průměru		1,28	B

Připomínky a hodnocení práce:

Celkové spracovanie a vlastné prínosy autora záverečnej práce je možné hodnotiť pozitívne, v danej súvislosti však vyvstáva niekoľko otázok. Je možné, že tak veľká poisťovňa – akou Allianz nesporne je – nemala doteraz implementovaný žiadny CRM systém? Teoretické východiská, resp. celá diplomová práca sa opierajú o relatívne úzky výber zdrojov (i keď relevantných vo vzťahu k riešenej problematike). Taktiež je problematickým overovanie stanovených hypotéz. V prípade používaných interných materiálov nie je zrejماً osobná participácia diplomanta na ich spracovaní, i keď je zrejماً, že bez detailnej znalosti interného prostredia by práca nemohla vzniknúť. V prípade úspešnej obhajoby diplomovej práce, i napriek týmto pripomienkam vzhľadom na šírku i hĺbku prezentovaných prakticky orientovaných výsledkov práce jej autora, navrhujem zlepšenie hodnotenia na stupeň A – výborne.

Otázky k obhajobě:

1. Charakterizujte súčasné trendy v oblasti CRM v rámci tzv. bankopoišťovníctva.
2. Aký je vzťah medzi Customer experience management-om a CRM?
3. Pri akom minimálnom počte zákazníkov je možné uplatňovať CRM (Vašu odpoveď zdôvodnite v kontexte hypotézy 1).

Ve Zlíně dne 28. 9. 2012

Podpis:

Hodnocení odpovídá stupnici ECTS:

A = 1,00-1,24, B = 1,25-1,50, C = 1,51-2,00, D = 2,01-2,50, E = 2,51-3,00, F = 3,01