

Posudek oponenta diplomové práce

Student: Bc. Adéla Křišťufová
Název diplomové práce: Návrh implementace CRM do vybrané firmy
Vedoucí práce: Ing. Renáta Máchová, Ph.D.
Oponent práce: doc. Ing. Hana Kopáčková, Ph.D.
Pracovní pozice oponenta: docentka, Ústav systémového inženýrství a informatiky, Univerzita Pardubice

Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostatní připomínky k práci

Cílem diplomové práce bylo pomocí nástrojů procesního modelování identifikovat procesy v oblasti péče o zákazníka u vybrané firmy. U této firmy identifikovat slabá místa v oblasti péče o zákazníka a dále vybrat vhodný SW pomocí metod vícekritériálního rozhodování.

Po obsahové stránce je práce zpracována velmi pečlivě s důrazem na porozumění dané problematice a pochopení souvislostí v prostředí vybrané firmy. Zpracování zákaznických procesů je díky této skutečnosti provedeno v potřebné hloubce. Použité literární zdroje jsou adekvátní. Použití metod vícekritériálního rozhodování je dobře zpracované a srozumitelné.

Drobnou výhradu mám k přechodu mezi kapitolami 2.4.5 a 3.1. Vzhledem k tomu, že v tabulka 11 shrnuje slabá místa procesů a výhody, které přinese zavedení CRM systému, tak bych v kapitole 3.1 čekala, že definice požadavků bude z této tabulky vycházet. Toto provázání zde ale chybí.

Z hlediska formální stránky lze vytknout drobné překlepy, např. na str. 18 „...se začaly orientovat na zákaznický...“.

Otázky a náměty k obhajobě

1. Vysvětlete, jak spolu souvisí tab. 11 a definice požadavků v kap. 3.1.
2. Vysvětlete, jak jste hodnotila kritérium Jednoduchost SW.

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.
Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 23.5.2022

Podpis