

Posudek vedoucího bakalářské práce

Student: Dominika Mittasová
Číslo studenta: E19519
Název bakalářské práce: Informační technologie jako prostředek pro podporu řízení vztahu se zákazníky
Cíl práce: Cílem práce bylo na konkrétním příkladu identifikovat možné způsoby využití informačních a komunikačních technologií jako prostředku podporujícího řízení vztahu se zákazníky. Součástí práce byl výběr systému vhodného pro podporu řízení vztahu se zákazníky a zhodnocení nákladů a přínosů spojených s jeho zavedením do podniku
Vedoucí práce: doc. Ing. Jitka Komárková, Ph.D.
Studijní program: Ekonomika a management
Akademický rok: 2021/22

Náročnost tématu

| | výborně | velmi dobře | vyhovující | nevyhovující | nelze hodnotit |
|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Teoretické znalosti | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vstupní údaje a jejich zpracování | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Použité metody | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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"/> |
| Původnost zpracování tématu | <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 checked="" type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|-----------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Pro praxi | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-----------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Ostatní připomínky k práci

Studentka pracovala samostatně a velmi iniciativně. Práci pravidelně konzultovala, na konzultace chodila dobře připravena a respektovala pokyny vedoucí práce. Její přístup ke zpracování BP hodnotím vysoce kladně.

V rámci zpracování práce se autorka velmi dobře zorientovala v problematice specifikace požadavků na informační systémy.

Pro zhodnocení stávajícího stavu jako východiska pro svůj návrh použila adekvátní metody, díky kterým firmu analyzovala.

Práce je logicky členěná a její struktura odpovídá zadání. Vzhledem k tématu je práce rozsáhlejší.

Práce je zpracována na odpovídající úrovni a pečlivě. Vytknout lze pouze drobné nedostatky.

Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Nejvyšší míra podobnosti: 1 %.

Práce není plagiát.

Otázky a náměty k obhajobě

- Identifikovala jste přínosy zavedení CRM systému. Jaké kvantifikovatelné ukazatele byste doporučila sledovat, aby bylo možné přínosy v praxi změřit?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto bakalářskou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 25.8.2022

Podpis:
doc. Ing. Jitka Komárková, Ph.D.