

Studijní program

Ekonomika a management

Studijní obor

Management

Akademický rok

2016/2017

Název práce

Současná situace na trhu s Customer Relationship Management systémy: analýza a potenciál CRM systémů pro živnostníky v České republice

Řešitel

Bc. Ondřej Popelka

Vedoucí

Ing. Jiří Přibíl, Ph.D.

Oponent

Ing. Veronika Zelená

Hodnocení práce

Vymezení cíle a jeho naplnění

výborně

Logická stavba a členění práce

výborně

Práce s literaturou, citace, syntéza zdrojů, přehled o dosavadním stavu bádání v dané oblasti

velmi dobře

Adekvátnost použitých metod, jejich argumentace a způsob použití

výborně

Hloubka a správnost provedené analýzy (ve vztahu k cílům), její teoretické a konceptuální ukotvení

výborně

Vlastní přínos studenta

výborně nebo velmi dobře

Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii

výborně nebo velmi dobře

Formální úprava a náležitosti práce (soulad s šablonou kvalifikační práce), rozsah práce

výborně nebo velmi dobře

Jazyková a terminologická úroveň práce

výborně nebo velmi dobře

Poznámka: Výsledná známka nemusí být aritmetickým průměrem jednotlivých hodnocení.

Slovní hodnocení o rozsahu alespoň 200 slov

V posledních letech lze sledovat poměrně razantní růst zájmu o CRM systémy jako tu část informatizace podnikových systémů, která je (oproti klasicky vnímaným ERP systémům) zaměřena na koncového zákazníka či uživatele produktů. Autor předložené práce tento trend reflektuje, a právě CRM systémy staví do popředí zájmu, přičemž je zasazuje do oblasti živnostenského podnikání, ve které pro ně i já osobně vidím značný potenciální prostor.

V teoretické části autor představuje CRM systémy, přičemž nezapomíná na nic zásadně důležitého, nezachází přitom ani do zbytečností. Zmiňuje také nejnovější evoluci CRM systémů, totiž systémy SCRM.

V praktické části pak představuje metodiku a postupně analyzuje výsledky provedeného dotazníkového šetření mezi živnostníky v České republice. Následně pak porovnává aktuálně na trhu dostupná softwarová řešení CRM a hodnotí je z pohledu vlastností, které byly živnostníky hodnoceny jako důležité (či naopak nepříliš důležité).

Jakkoliv nejde o práci nijak převratnou, reflektuje aktuální situaci v oblasti CRM systémů v Česku. Od původních úvah o tématu této práce přitom autor ušel značně dlouhou a klikatou cestu; osobně se však domnívám, že výsledek může být opravdu zajímavý pro každého, kdo se (z pohledu podpory živnostenského podnikání) o nějakou formu CRM zajímá.

Z formálního hlediska nelze práci mnoho vytknout; autor se drží předepsaného formátu, text doprovází dostatečným množstvím smysluplných grafů a tabulek, píše bez chyb, ačkoliv ne zcela bez překlepů.

Otázky k obhajobě (1–2 otázky)

Které prvky (S)CRM systémů byste viděl jako uplatnitelné i v prostředí vysoké školy, nebo konkrétně naší fakulty?
Co mají společného ERP systémy a CRM systémy, popřípadě jaký je vztah mezi těmito dvěma pojmy?

Doporučené hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji hodnocení **výborně nebo velmi dobře**.

Datum

22. 5. 2017

Podpis

Ing. Jiří Příbil, Ph.D.

