

Posudek školitele doktorské disertační práce

Doktorandka: Ing. Lucie Šperková

Název práce: Integration of Voice of Customer into Customer Experience Measurement

Předmětem disertační práce je problematika analýzy „Voice of Customer“ a její promítnutí do datových struktur CRM systémů. Téma je v současnosti v praxi velmi aktuální, protože může přinést významnou přidanou hodnotu pro systémy práce se zákazníky.

Doktorandka se danému tématu věnuje dlouhodobě a má v této oblasti rozsáhlé praktické zkušenosti a publikovala řadu článků na toto téma nebo témata s ním příbuzná.

Doktorské studium absolvovala Ing. Lucie Šperková bez vážných komplikací.

Výsledky práce jsou připraveny na okamžité využití v praxi.

Doktorandka bez problémů splnila minimální požadavky na publikační činnost v rámci studia. Výsledný artefakt ověřila postupem, který je doporučen v rámci doporučených postupů pro ověřování artefaktů vzniklých v rámci doktorského studia FIS.

Ing. Lucie Šperková se v rámci svého studia podílela na výuce předmětů katedry informačních technologií. Kromě toho byla vedoucí devíti úspěšně obhájených bakalářských prací na témata spojená s jejím výzkumem. Doktorandka se také účastní projektu TAČR na katedře marketingu zaměřeného na témata spojená s analýzou Voice of Customer.

Její spolupráce s katedrou informačních technologií byla kvalitní a přinesla nové impulzy pro výuku projektového řízení.

Disertační práci Ing. Lucie Šperkové doporučuji k obhajobě.

V Praze dne 1. 2. 2020



doc. Ing. Ota Novotný, Ph.D.