



Posudek oponenta závěrečné práce

Oponent práce: doc. Ing. Robert Pergl, Ph.D.
Student: Dominika Slaninová
Název práce: Přínosy CRM systémů pro neziskový sektor
Obor / specializace: Informační systémy a management
Vytvořeno dne: 27. května 2022

Hodnotící kritéria

1. Splnění zadání

- [1] zadání splněno
- [2] zadání splněno s menšími výhradami
- ▶ **[3] zadání splněno s většími výhradami**
- [4] zadání nesplněno

Body 4 a 5 nejsou v práci rozpracované, v sekci 3.2 "Možnosti na trhu" autorka uvádí "Na základe mojich osobných pracovných skúseností, zaručenej kvality a výhodnej ponuky na trhu som sa rozhodla pre implementáciu zvolit' Salesforce" a pouze konstatuje, že "dôležité funkcionality a vlastnosti rôznych CRM systémov už boli analyzované a zhrnuté v predchádzajúcich prácach mojich kolegov", ale výsledky těchto analýz nejsou nijak prezentované a komentované a navázané na práci. Toto je posléze v rozporu s tvrzením v kapitole Závěr "Nakoľko existuje množstvo možností, dôležitým krokom bolo zanalyzovať ponuky a vybrať práve jednu z nich".

Dále bod 7 je zpracován jen velmi povrchně (sekce 6.1) - omezuje se pouze na uvedení orientační ceny za licenci a množství hodin, které autorka strávila prací, což nelze považovat za manažersko-ekonomické vyhodnocení a též chybí "porovnání potřebných nákladů na nasazení a provoz vůči přínosům, včetně porovnání s implementací na "zelené louce".

Na druhou stranu, podle zadání měla mít práce čistě analytický charakter, ve skutečnosti však navíc obsahuje i implementaci.

2. Písemná část práce

50/100 (E)

Práce je rozsahem spíše nadprůměrná, všechny části jsou relevantní. Práce čtivá a informačně bohatá, je z ní patrná zkušenost autorky s problematikou.

Pozitivně hodnotím, že autorka vypracovala do přílohy vysvětlení použitých anglických výrazů, toto však obsahuje pouze tři položky a další jsou v sekci 4.1.1.

Jak bylo zmíněno, práce oproti zadání obsahuje i implementační část. K té však chybí potřebná analýza -- není provedena analýza požadavků, dále autorka hovoří o tom, že jsou implementovány určité procesy, chybí však jejich popis.

Nejsem úplně schopen posoudit gramatickou úroveň, našel jsem pár drobných překlepů, celkově práce působí jazykově zdařile. Typograficky je práce v pořádku, až na místy špatné automatické dělení slov a jednopísmenné předložky na konci řádku.

Práce obsahuje dostatečný počet zdrojů. Je však škoda, že jsou to povětšinou pouze povrchní on-line zdroje, existuje i řada knižních publikací důkladně pokrývajících problematiku CRM a Salesforce. Zdroje jsou citovány v textu, ale k jejich použití mám zásadní výhrady. Jednak by ze zdrojů šlo jistě vytěžit více -- např. hned sekce 1.1, která se zabývá definicí CRM by mohla být prakticky formou přímých citací (tyto mě v práci obecně chybí). V práci je dále velké množství tvrzení, která nejsou dostatečně citačně podložena, zejména ohledně důležitosti a výhod CRM. Zkusil jsem do Google Scholar zadat výraz "crm systems benefits" a dotaz našel celou řadu studií, které by poskytly relevantní podložené údaje.

Ještě zásadnější je, že některé citace vůbec neodpovídají obsahu -- např. mě zaujalo velmi silné tvrzení v sekci 1.1.2: "Určite však existuje technológia CRM prispôsobená jedinečnej obchodnej stratégii každej spoločnosti. [2]". Uváděný zdroj však o ničem takovém nehovoří.

3. Nepísemná část, přílohy

95 /100 (A)

Práce oproti zadání obsahuje i implementační část na platformě Salesforce. Tuto část jsem nemohl detailně zkontrolovat, ale z textu působí dojmem dobře odvedené práce, kde autorka těží ze svých znalostí a dovedností se systémem a odvedla dobrou práci.

4. Hodnocení výsledků, jejich využitelnost

100 /100 (A)

Vytvořený CRM systém má potenciál najít uplatnění v oblasti, pro kterou byl zamýšlen, tj. informační podpora pro neziskové organizace potýkající se se současnou migrační situací. Věřím, že bude hodnotným přínosem.

Celkové hodnocení

40 /100 (F)

Hlavní přínos práce vidím v implementaci CRM systému pro neziskovou organizaci. Když odhlédnu od toho, že toto nebylo předmětem zadání, tak ale chybí potřebná analýza. Některé body zadání nejsou zpracovány s odůvodněním, že se jim věnovaly již jiné práce. Chybí však alespoň shrnutí výsledků těchto prací, jejich analýza a jasné navázání na tuto navazující/související práci. Závěr poté tomuto neodpovídá.

Autorka do práce otiskla své jistě nemalé zkušenosti, které jsou hodnotné, v odborném textu je však třeba je důsledně oddělit. Rešerše obsahuje řadu i poměrně kategorických tvrzení, která nejsou podložena zdroji, či, ještě hůře, citovaný zdroj tvrzení nedokládá.

Věřím, že práce přinesla svůj konkrétní přínos v současné náročné době a za to jí a její autorce náleží nemalé uznání, bohužel však textová část vykazuje zásadní nedostatky.

V současné podobě, vzhledem k uvedeným výtkám ji bohužel nemohu doporučit k obhajobě. Doporučuji práci nechat přepracovat (stejně téma, stejný vedoucí): po úpravě

zadání a odstranění zmíněných nedostatků textové části má práce potenciál být výbornou.

Instrukce

Splnění zadání

Posudte, zda předložená ZP dostatečně a v souladu se zadáním obsahově vymezuje cíle, správně je formuluje a v dostatečné kvalitě naplňuje. V komentáři uveďte body zadání, které nebyly splněny, posudte závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků. Pokud zadání svou náročností vybočuje ze standardů pro daný typ práce nebo student případně vypracoval ZP nad rámec zadání, popište, jak se to projevilo na požadované kvalitě splnění zadání a jakým způsobem toto ovlivnilo výsledné hodnocení.

Písemná část práce

Zhodnoťte přiměřenost rozsahu předložené ZP vzhledem k obsahu, tj. zda všechny části ZP jsou informačně bohaté a ZP neobsahuje zbytečné části. Dále posudte, zda předložená ZP je po věcné stránce v pořádku, případně vyskytují-li se v práci věcné chyby nebo nepřesnosti.

Zhodnoťte dále logickou strukturu ZP, návaznosti jednotlivých kapitol a pochopitelnost textu pro čtenáře. Posudte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posudte typografickou a jazykovou stránku ZP, viz Směrnice děkana č. 52/2021, článek 3.

Posudte, zda student využil a správně citoval relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami. Zhodnoťte, zda převzatý software a jiná autorská díla, byly v ZP použity v souladu s licenčními podmínkami.

Nepísemná část, přílohy

Dle charakteru práce se případně vyjádřete k nepísemné části ZP. Například: SW dílo – kvalita vytvořeného programu a vhodnost a přiměřenost technologií, které byly využité od vývoje až po nasazení. HW – funkční vzorek – použité technologie a nástroje, Výzkumná a experimentální práce – opakovatelnost experimentů.

Hodnocení výsledků, jejich využitelnost

Dle charakteru práce zhodnoťte možnosti nasazení výsledků práce v praxi nebo uveďte, zda výsledky ZP rozšiřují již publikované známé výsledky nebo přinášející zcela nové poznatky.

Celkové hodnocení

Shrňte stránky ZP, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Celkové hodnocení nemusí být aritmetickým průměrem či jinou hodnotou vypočtenou z hodnocení v předchozích jednotlivých kritériích. Obecně platí, že bezvadně splněné zadání je hodnoceno klasifikačním stupněm A.