

Posudek oponenta závěrečné práce

České vysoké učení technické v Praze

Fakulta informačních technologií

Student: Michal Furmánek
Oponent práce: Ing. Zdeněk Struska Ph.D.
Název práce: Implementace CRM systému společnosti Salesforce pro vybranou neziskovou organizaci
Obor: Informační systémy a management (bakalářský)

Datum vytvoření: 7. 6. 2015

Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 5:
1. Náročnost a další komentář k zadání	1=mimořádně náročné zadání, 2=náročnější zadání, 3=průměrně náročné zadání, 4=lehčí, ale ještě dostatečně náročné zadání, 5=nedostatečně náročné zadání
Popis kritéria: Podrobněji charakterizujte diplomovou (bakalářskou) práci a její případné návaznosti na předchozí nebo běžící projekty. Dále posuďte, čím je zadání této ZP náročné. (U obtížnější ZP lze dále tolerovat některé nedostatky, které by u ZP standardní obtížnosti tolerovány nebyly; a naopak u jednoduché ZP mohou být zjištěné nedostatky hodnoceny přísněji.)	
Komentář: Bakalářská práce řeší komplexní téma implementace CRM aplikace v neziskové sféře, která se vyznačuje svými specifiky. Práce rovnoměrně kombinuje teoretickou problematiku CRM implementace a její aplikaci v rámci realizovaného projektu včetně závěrečného finančního i nefinančního vyhodnocení.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 4:
2. Splnění zadání	1=zadání splněno, 2=zadání splněno s menšími výhradami, 3=zadání splněno s většími výhradami, 4=zadání nesplněno
Popis kritéria: Posuďte, zda předložená ZP splňuje zadání. V komentáři uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, případně rozšíření ZP oproti původnímu zadání. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.	
Komentář: Zadání bylo splněno v plném rozsahu, autor odpovídajícím způsobem rozdělil a vypracoval jednotlivé kapitoly práce tak, aby na sebe logicky navazovaly a obsahově se doplňovaly.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 4:
3. Rozsah písemné zprávy	1=splňuje požadavky, 2=splňuje požadavky s menšími výhradami, 3=splňuje požadavky s většími výhradami, 4=nesplňuje požadavky
Popis kritéria: Zhodnoťte přiměřenost rozsahu předložené ZP vzhledem k obsahu, tj. zda všechny části ZP jsou informačně bohaté a ZP neobsahuje zbytečné části.	
Komentář: Šíře zadání z mého pohledu přesahuje v některých ohledech rozsah bakalářské práce, autor ho zpracoval odpovídajícím způsobem jak z hlediska rozsahu, tak i z hlediska kvality zpracování.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):
4. Věcná a logická úroveň práce	90 (A)
Popis kritéria: Posuďte, 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.	
Komentář: Struktura práce na sebe logicky i věcně navazuje, kdy se vzájemně prolínají teoretické a praktické části práce. Současně autor prokázal širokou znalost řešené oblasti jak z hlediska technické (CRM aplikace), tak i metodické (procesy, standardy, strategie). Kdy je schopen neziskové organizaci popsat vybraný proces, jeho parametry a okamžitě navrhnout jeho zajištění vybranou funkcionalitou CRM aplikace.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):
5. Formální úroveň práce	90 (A)
Popis kritéria: Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku ZP, viz Směrnice děkana č. 12/2014, článek 3.	
Komentář: Práce je napsána vědeckým jazykem, který odpovídá vědecké práci studenta bakalářského studia.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):

6. Práce se zdroji

90 (A)

Popis kritéria:

Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení ZP. Charakterizujte výběr studijních pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje nebo zda se pokoušel řešit již vyřešené problémy. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.

Komentář:

Jednotlivé části bakalářské práce jsou odpovídajícím způsobem doplněny odkazy na citaci literatury i vysvětlivkami použitých pojmů.

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):

7. Hodnocení výsledků, publikační výstupy a ocenění

90 (A)

Popis kritéria:

Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků ZP, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, apod. Případně také zhodnoťte, zda software nebo zdrojové texty, které nevytvořil sám student, byly v ZP použity v souladu s licenčními podmínkami a autorským právem. Popište případnou publikační činnost a získaná ocenění související s řešením této ZP.

Komentář:

Práce shrnuje existující CRM aplikace a popisuje konkrétní realizaci projektu implementace CRM systému Salesforce.com v neziskovém sektoru. Jednotlivé kroky jsou doplněny konkrétními zkušenostmi z projektu, kterým je dobré se při další implementaci vyvarovat nebo jim věnovat více pozornosti.

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - nehodnotí se

8. Komentář o využitelnosti výsledků

Popis kritéria:

Uvedte, zda hlavní výsledky ZP rozšiřují již publikované známé výsledky a/nebo přinášející zcela nové poznatky. Uveďte možnosti využití výsledků ZP v praxi.

Komentář:

Výsledkem práce je konkrétní popis implementace CRM aplikace Salesforce.com v neziskovém sektoru, která umožní dalším neziskovým organizacím zvažující její implementaci, udělat si ucelenou představu, co vše daný projekt představuje. Jednotlivé kroky jsou dále doplněny i doporučeními, jaké funkcionality využít pro vybrané procesy neziskových organizací použít a jakým způsobem to v Salesforce.com provést.

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - nehodnotí se

9. Otázky k obhajobě

Popis kritéria:

Uvedte případné dotazy, které by měl student zodpovědět při obhajobě ZP před komisí (body oddělte odřázkami).

Otázky:

- 1) Jaké jsou výhody a nevýhody cloudové CRM aplikace v porovnání s On-Premise CRM?
- 2) Jaké jsou hlavní rozdíly ve využívání CRM v oblasti neziskového a ziskového sektoru?

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):

10. Celkové hodnocení

90 (A)

Popis kritéria:

Shrňte stránky ZP studenta, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Celkové hodnocení **nemusí** být aritmetickým průměrem či jinou hodnotou vypočtenou z hodnocení v předchozích jednotlivých kritériích 1 až 9.

Text hodnocení:

Předloženou bakalářskou práci hodnotím jako výbornou. Student prokázal schopnost popsat oblast implementace CRM aplikace Salesforce.com v oblasti neziskového sektoru jak z hlediska teorie, tak i aplikovat v praxi. Práce reflektuje fáze implementačního projektu a předkládá doporučení ostatním neziskovým organizacím, co lze od CRM aplikace v neziskovém sektoru očekávat a co je nutné pro jeho nasazení udělat.

Podpis oponenta práce: