

Posudek oponenta závěrečné práce

České vysoké učení technické v Praze

Fakulta informačních technologií

Student: David Černý
Oponent práce: Ing. Martin Humpolec
Název práce: Implementace CRM systému s podporou fundraisingu ve vybrané neziskové organizaci
Obor: Informační systémy a management

Datum vytvoření: 22. 5. 2017

Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 5:
1. Náročnost a další komentář k zadání	<u>1=mimořádně náročné zadání,</u> 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: Provést kvalitní implementaci CRM systému bývá výzva i pro zkušené konzultanty. David si poradil nejenom s jemu neznámým systémem, ale také s oborem, ve kterém neměl žádné zkušenosti. Velmi rychle pochopil, co organizaci opravdu trápí, jaké údaje potřebuje sledovat a jak jim může CRM systém a automatizace pomoci v každodenním životě. Zvládl také čištění a import starých dat. Celou implementaci zvládl ve velmi slušném čase, kterého nejsou schopni mnozí ostřílení konzultanti.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 4:
2. Splnění zadání	<u>1=zadání splněno,</u> 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: David se zabýval neziskovým sektorem, jeho financováním a implementací CRM systému, který by měl s financováním a dalšími oblastmi pomoci. V literární rešerši zmínil věci, které dle mých zkušeností neznají či nedělají ani mnozí fundraiseři. Veškeré znalosti, které rešerši načerpal pak využil při implementaci CRM systému, při které kladl relevantní otázky a dokázal zákazníka vést k úspěšné implementaci, která byla brzděna ze strany zákazníka jeho neschopností dodávat požadované informace v dohodnutých termínech. Vlastní implementace není formálně dokončena, jak správně David ve své práci píše, nicméně administrátor systému na straně zákazníka by měl mít v dnešní době dostatek znalostí k tomu, aby byl schopen používat pro běžnou práci a aby byl schopen vyškolit další uživatele. Je zde vidět klasický problém i u mnoha jiných organizací, že používání systému nemá prioritu u vedení, protože se jedná pouze o "nějakou evidenci" byt' relativně důležitých informací. Vedení organizace se musí přesvědčit o možnostech systému, reportingu dat a využití systému při každodenní práci, poté začne tlačit na používání všemi uživateli. Zde je situace navíc komplikovaná faktem, že díky nepřipravenosti zdrojových dat je nebylo možné naimportovat do systému a proto se všichni uživatelé uklidňují tím, že tam zatím není vše a není tedy nutné systém používat.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 4:
3. Rozsah písemné zprávy	<u>1=splňuje požadavky,</u> 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:

Davidova práce dle mého splňuje akademické nároky na ni kladené. Dozvěděl jsem se z ní základní a přitom dostatečně detailní informace o neziskovém sektoru, skvělý úvod do financování neziskového sektoru a také běžné praktiky oslovování dárců. Jejich výčet přirozeně není kompletní, neboť každá organizace je unikátní a snaží se vymyslet nové cesty, jak oslovit dárce.

Práce obsahuje základní informace o tom, co CRM systém je a také stručný přehled těch nejčastějších, které jsou dostupné na našem trhu včetně jejich stručného srovnání zejména s ohledem na finanční stránku, která je pro neziskové organizace mnohdy důležitější než ta funkční.

Hezky popsal všechny kroky, které při implementaci provedl. Kroky následovaly v logickém pořadí tak, aby bylo možné implementaci průběžně zákazníkovi představovat.

Při tvorbě reportů přemýšlel, které údaje by mohla organizace při svém fundraisingu využít a jak je ze systému získat.

Pokud bych se na práci podíval ze skutečné praxe, pak je příliš dlouhá a chtěl bych po Davidovi, aby ji ořezal maximálně na čtvrtinu rozsahu, aniž by přitom vynechal důležité věci. Veškeré reference, citace a spousta dalších záležitostí jsou věci, které v neakademickém životě neoceníte, neboť se potřebujete rychle dostat ke klíčovým informacím. Tento částečný rozpor ovšem není Davidova chyba, je to pouze odlišné očekávání od různých stran.

Hodnotící kritérium:

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

4. Věcná a logická úroveň práce

90 (A)

Popis kritéria:

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.

Komentář:

Pokud mohu soudit, práce obsahuje správné a nezavádějící informace. Její členění je vesměs logické, byť v některých případech bych čekal částečně jiné členění. Konkrétním příkladem je kapitola 1.5 o fundraisingu, která obsahuje informace o fundraiserovi a online fundraisingu, ale další typy fundraisingu jsou uvedeny v kapitole 2.2.

Kapitola 2 podle mého hovoří spíše o aktivitách než o procesech, bohužel ve většině organizací jsou tyto dvě věci směřovány a většina organizací si v podstatě nedokáže představit, jaké procesy mají, zejména pokud odhlédneme od schvalování dovolených.

V kapitole 5.7 je drobná nepřesnost ve větě "... k tomu docházelo na základě toho, že neziskové organizace většinou nejsou schopny v průběhu implementace vyčlenit člověka ...", kde slovo neziskové je přebytečné, neboť stejný problém je i u valné většiny komerčních organizací. O tom se ale David časem přesvědčí sám.

Hodnotící kritérium:

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

5. Formální úroveň práce

100 (A)

Popis kritéria:

Posudte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posudte typografickou a jazykovou stránku ZP, viz Směrnice děkana č. 14/2015, článek 3.

Komentář:

Práce je dle mého zpracována formálně správně, s dostatečným využitím citací a referencí, včetně vysvětlení zkratk a klíčových pojmů. Věřím, že bude srozumitelná i člověku bez zkušeností se systémem Salesforce případně s neziskovým sektorem.

Hodnotící kritérium:

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

6. Práce se zdroji

100 (A)

Popis kritéria:

Vyjádrte se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení ZP. Charakterizujte výběr studijních pramenů. Posudte, 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:

Z akademického pohledu na věc 100 bodů, z toho praktického firemního bych mu vytknul, že strávil tolik času rešerší všech možných zdrojů, když by jich stačila maximálně čtvrtina k obhájení jeho postoje.

Ve své rešerši zvolil relevantní zdroje, které mu umožnily obhájit svou argumentaci a současně je správně využil tak, aby bylo zřejmé, kdy dochází k citaci a kdy předkládá vlastní názor.

V začátku praktické implementace systému se snažil znovu vymyslet kolo, ale naštěstí si to včas uvědomil a využil to, co již bylo vymyšlené a doladil dle potřeb klienta.

Citace jsou, dle toho, co si ze svého studia pamatují, v souladu s příslušnými standardy.

Hodnotící kritérium:

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

7. Hodnocení výsledků, publikační výstupy a ocenění

100 (A)

Popis kritéria:

Vyjádrte 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:

Neodvážím si komentovat, zda tato práce přinesla kompletně nová zjištění, na to bych musel provést důkladnou rešerši existujících prací. V každém případě řešení, které David naimplementoval, je provedené správně, bylo při něm přihlédnuto k potřebám klienta a může klientovi přinést opravdové přínosy, pokud je začnou aktivně používat. David se při implementaci naučil spoustu praktických znalostí, které může do budoucna použít nejenom v neziskovém, ale i ziskovém sektoru a je na dobré cestě stát se kvalitní Salesforce konzultantem, kterých je nejenom na našem trhu málo.

Znalosti, které David při implementaci získal, se současně dají použít při prezentaci na libovolné (nejen) neziskové a fundraiserské konferenci, protože oblast CRM řeší mnoho organizací.

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - nehodnotí se

8. Komentář o využitelnosti výsledků

Popis kritéria:

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

Komentář:

Z mého pohledu David provedl skvělý první krok na cestě ke kvalitnímu Salesforce konzultantovi, což je momentálně jedna z nejpoptávanějších pozic minimálně v USA. Principy CRM jsou současně snadno přenositelné na libovolnou platformu a je to také oblast, kterou mnohé organizace v dnešní době nemají vyřešenou a do budoucna ji určitě budou řešit, aby byly schopny lépe komunikovat se svými zákazníky či partnery.

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - nehodnotí se

9. Otázky k obhajobě

Popis kritéria:

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

Otázky:

- jaké výhody a nevýhody mají cloudové systémy ve srovnání s on-premises řešeními?
- jsou relevantní obavy organizací před umístěním dat do cloudu, jak se na tato řešení dívají platné zákonné normy?
- jaké praktické přínosy pro organizaci může mít CRM systém?

Hodnotící kritérium:

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

10. Celkové hodnocení

100 (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:

David odvedl skvělou práci. Seznámil se s problematikou neziskových organizací, prozkoumal možnosti systému Salesforce a spojil tyto dvě části ve správně namixovaný koktejl. Z nuly se dostal minimálně na 50 % schopností dobrého konzultanta a současně si odvážím tvrdit, že rovnou může nastoupit jako administrátor Salesforce do libovolné firmy, případně být velmi pokročilý uživatel, který ví, co tento systém umožňuje, jak se ovládá a jak z něj získat potřebné informace.

Podpis oponenta práce: