



Posudek oponenta závěrečné práce

Student: Martin Holodniok
Oponent práce: Ing. Mgr. Pavla Vozárová, Ph.D., M.A.
Název práce: Systém pro podporu zákazníků
Obor: Informační systémy a management

Datum vytvoření: 10. 6. 2018

Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení – následující škálou 1 až 4:
1. 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 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, posuďte 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.	
Komentář: Všechny body v zadání jsou splněny, jedinou menší výhradu mám k tomu, že v zadání je doslovně uvedeno "navrhněte a implementujte nový CRM systém", z čehož jsem nabyla dojmu, že součástí práce bude i porovnání různých možných řešení a návrh toho nejvhodnějšího, avšak již od počátku byl navrhovaným systémem Salesforce CRM systém. Pochopila jsem, že v kontextu neziskové organizace, pro kterou autor dobrovolně pracuje, se ani o jiný systém zřejmě jednat nemohlo, a v zásadě to tedy nepovažuji za chybu pana Holodnioka, i přesto v tom však vidím drobný nesoulad mezi zadáním a prací samotnou. Je také pravdou, že autor ostatní systémy zmiňuje a vyzdvihuje některé výhody Salesforce řešení, avšak ocenila bych podrobnější a možná i objektivnější analýzu.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení – bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):
2. Písemná část práce	90 (A)
Popis kritéria: Zhodnoťte přiměřenost rozsahu předložené ZP vzhledem k obsahu, tj. zda všechny části ZP jsou informačně bohaté a ZP neobsahuje zbytečné části. Dále 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. Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku ZP, viz Směrnice děkana č. 26/2017, článek 3. Posuďte, 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.	
Komentář: Práce je logicky strukturovaná, je psaná velmi čtivě, bohužel místy se vyskytují drobné jazykové chyby, překvapivě asi nejčastěji v diakritice. Drobným problémem je to, že ne všechny zkratky použité v práci (v kapitole 2) jsou v ní i definované, ať už v textu nebo v závěrečném seznamu použitých zkratk. Práce s citacemi je v pořádku a jsou využity vhodné zdroje. V práci je velmi podrobně popsán postup implementace CRM systému pro neziskovou organizaci, včetně zpětné vazby na jeho fungování, což jsem velmi ocenila. Co naopak musím zkritizovat je poněkud zbytečně rozvláčné vysvětlování toho, co to je nezisková organizace, pro cíl práce opravdu např. není nutné vysvětlovat, jakým způsobem lze odepsat příspěvky takovým organizacím z daní. Tuto část textu by bylo vhodné výrazně zkrátit, práce je i tak dostatečně dlouhá na to, aby naplnila formální požadavky. Naopak by bylo vhodné přidat podrobnější popis problémů, které vznikly při importu dat do nového systému a které jsou pouze okrajově zmíněny při vysvětlení toho, proč se implementace protáhla oproti původním předpokladům.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení – bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):
3. Nepísemná část, přílohy	90 (A)
Popis kritéria: 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, Výzumná a experimentální práce – opakovatelnost experimentů	

Komentář:

Pokud mohu posoudit z textu, CRM systém byl v dané neziskové organizaci úspěšně implementován. Využité funkcionality jsou spíše jednoduché, to je však dané požadavky uživatelů. Oceňuji, že měl pan Holodniok odvahu zvolit si jako téma své bakalářské práce projekt, který vyžadoval spolupráci pracovníků další organizace, přestože to odevzdání jeho bakalářské práce evidentně zpozdilo.

Hodnotící kritérium:

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

4. Hodnocení výsledků, jejich využitelnost

90 (A)

Popis kritéria:

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.

Komentář:

Práce je jednoznačně prakticky zaměřená, cílem bylo implementovat CRM systém pro konkrétní neziskovou organizaci. Oceňuji, že výsledek práce má praktické využití a že je v práci publikována i zpětná vazba od uživatelů.

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení – nehodnotí se

5. Otázky k obhajobě

Popis kritéria:

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

Otázky:

- 1) Srovnajte podrobněji výhody vámi implementovaného CRM systému s ostatními alternativami (pro konkrétní případ neziskové organizace).
- 2) Popište podrobněji problémy, které vznikly s importem dat organizace do nového systému.

Hodnotící kritérium:

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

6. Celkové hodnocení

90 (A)

Popis kritéria:

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.

Text hodnocení:

I přes výše uvedené výtky považuji práci za zdařilou, neboť se domnívám, že zmiňované problémy (zejména apriorní výběr konkrétního řešení a spíše jednoduchá implementace) jsou dané kontextem, v kterém práce vznikala. Na jedné straně je pravdou, že se nejedná o příliš náročný úkol, avšak tak, jak byl v zadání definován, byl úspěšně splněn. Oceňuji, že autor využil své znalosti managementu projektů a že celý proces v práci formálně a detailně popsal. Také se mi velmi líbí praktické zaměření práce a důraz kladený na zpětnou vazbu uživatelů.

Podpis oponenta práce: