

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Zavedení CRM do výrobní společnosti</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Bc. Veronika Benešová</b>
<b>Typ práce:</b>	diplomová
<b>Fakulta/ústav:</b>	Fakulta strojní (FS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Ústav řízení a ekonomiky podniku
<b>Vedoucí práce:</b>	doc. Ing. Michal Kavan, CSc.
<b>Pracoviště vedoucího práce:</b>	Ústav řízení a ekonomiky podniku

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>náročnější</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání diplomové práce je náročnější.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno</b>
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
Předložená závěrečná práce splňuje zadání.	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven. Posuďte schopnost studenta samostatné tvůrčí práce.</i>	
Studentka byla během řešení aktivní, dodržovala dohodnuté termíny, svá řešení průběžně konzultovala a byla na konzultace dostatečně připravena. Studentka je schopna samostatné tvůrčí práce.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem i získaných z odborné literatury hodnotím výborně. Co se týče využití podkladů a dat získaných z podniku (praxe) hodnotím rovněž známkou výborně A.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>A - výborně</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální zápisy obsažené v práci, typografická i jazyková stránka závěrečné práce se mně jeví jako výborná A.	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. 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.</i>	
Studentka byla při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce velmi aktivní. Výběr pramenů tomu je valné míře odpovídá.	

<b>Další komentáře a hodnocení</b>	
<i>Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.</i>	
Úroveň dosažených výsledků závěrečné práce odpovídá charakteru předmětného podniku.	

### III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autorka zvládla složité procesy práce se zákazníky ve společnosti BENEŠ a LÁT a.s. S pomocí analýzy poměrových ukazatelů potvrdila nedostatky systematické práce se zákazníky. Proto se rozhodla tuto oblast podrobit důkladnější racionalizaci, z pohledu principů CRM. V důsledku čehož v závěru své diplomní práce Bc. Veronika Benešová společnosti navrhuje řadu praktických doporučení:

- přidat do agendy obchodní partneři složku „Kampaň“ - kam se budou zapisovat zdroje nalezení kontaktů, pro získání kontinuity práce CRM.
- vyhodnocovat procenta oslovených zákazníků v poměru k počtu objednávek (velikosti zakázek) a vynaložených nákladů.
- lépe evidovat schůzky s oslovenými zákazníky, ve vazbě na příležitosti. Tedy sledovat poměr mezi všemi schůzkami a těmi, které skončí zakázkou. Tím se rovněž získá lepší přehled o nákladech z jednání, ve vazbě na produktivní získání jednoho zákazníka.
- sledovat doby vypořádání pro nalezení rovnováhy mezi sběrem a zadáváním dat. Tím se sníží zatížení podnikové administrativy, která bude mít víc času na vypořádávání obchodních aktivit,
- získat lepší přehled o spotřebách času na sběr, administraci a na tak zvané obchodní aktivity.

Diplomová práce se účinně zabývá důležitými problémy implementace CRM do praxe výrobní společnosti.

Představuje software Karat, který je třeba lépe zvládnout. S jeho pomocí racionalizuje aktuální stav využívání CRM v předmětné společnosti a tento zdokonaluje.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Datum: 6.1.2021

Podpis:

