

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Zavedení CRM do výrobní společnosti
Jméno autora:	Bc. Veronika Benešová
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Fakulta strojní (FS)
Katedra/ústav:	Ústav řízení a ekonomiky podniku 12138
Oponent práce:	Ing. Bc. Ladislav Vaniš
Pracoviště oponenta práce:	Ústav řízení a ekonomiky podniku FS ČVUT v Praze, Praha 2, Karlovo náměstí 13

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Autorka práce zvolila jako téma používání a využívání CRM systému v podniku. Z tohoto pohledu je zadání náročnější, protože implementace a hlavně následně efektivní využívání takových produktů vyžaduje trpělivost v oblasti interakce s lidským činitelem.	

Splnění zadání	splněno
<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>	
Práce splňuje dané zadání.	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda studentka zvolila správný postup nebo metody řešení.</i>	
Obsah předkládané práce postupně srozumitelně a široce seznamuje s oblastí CRM systémů. Analýza je zpracována na dobré úrovni, i když se některé její části věnují jen popisu software. Následují poté shrnující návrhová doporučení. Celkově lze proto považovat postupy v této práci za vhodné.	

Odborná úroveň	B - velmi dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Je patrné, že autorka využila své znalosti získané studiem a rozšířila je studiem další literatury. Dále je také rozšířila o praktické dovednosti získané v podniku. Velmi dobrým způsobem rovněž zužitkovala data a informace získané z podniku. Návrhová část diplomní práce není rozsáhlá a dala by se rozšířit o kvantifikaci v práci uvedených praktických přínosů, i když lze chápat, že by to bylo obtížné.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Rozsah práce odpovídá požadavkům diplomové práce, vhodná je i formální a jazyková úprava. Text shledávám srozumitelným bez výrazných překlepů či gramatických chyb. U obrázků chybí zdroje.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	B - velmi dobře
<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>	
Autorka využila řadu informačních zdrojů, které jsou relevantní pro vypracování této práce. Použití citací, převzatých prvků, apod. bez připomínek.	

Další komentáře a hodnocení

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.

Výsledek práce může být pro podnik dostačující a vypovídající. Autorka navrhla doporučení zlepšení systému, bylo by ale vhodné, aby uvedla resp. specifikovala přínosy, které by její návrhy přinesly.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

Jak jsem již uvedl, diplomová práce dle mého názoru splnila zadání. Téma informačně komunikačních technologií je závažné téma dnešní doby, především ve vazbě na vládní iniciativy Průmyslu 4.0, kde ještě stále zbývá dopracovat řadu důležitých teorií. Věřím, že praktické návrhy a výsledky autorčiných šetření mohou být pro podnik přínosné.

Hodnocení bylo ovlivněno celkovým zpracováním problematiky řešení v její práci.

Doplňující otázky:

- Můžete uvést procentuální využití systému CRM v jednotlivých odděleních podniku dle organizační struktury (kap 3.4)?
- Jaký je vztah mezi systémy CRM a ERP (konkrétně v podnikovém software KARAT)?
- Jak lze dle Vašeho názoru nejlépe implementovat Vámi uváděná doporučení do systému CRM?

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře**.

Datum: 13.1.2021

Podpis: Ladislav Vaniš, v. r.