

Posudek vedoucího bakalářské práce

1. Identifikační údaje

Název práce: **VYUŽITÍ CRM SYSTÉMŮ PRO MANAŽERSKÉ ROZHODOVÁNÍ**

Autor práce: **Lucie Dočkalová**

2. Cíl práce a jeho naplnění

Cílem práce bylo hledání typických rozhodovacích úloh a procesů týkajících se řízení vztahů se zákazníky. Důraz byl kladen na posouzení typu zákaznických dat, které mohou organizace získávat a na posouzení analytických možností. Součástí práce mělo být také ověření vybraných analýz na reálných datech. Firma, která data přislíbila, je nakonec neposkytla a tak byla autorka nucena vytvořit data fiktivní, nicméně ve struktuře dat reálných. I přes tyto komplikace autorka naplnila stanovené cíle práce a dodržela zásady pro zpracování bakalářské práce.

3. Obsahové zpracování a přístup k řešení

Bakalářská práce, obsahující 50 číslovaných stran, je členěná do osmi hlavních kapitol: Vymezení základních pojmů, Zákazník a jeho role v podniku, Customer relationship management, Výhody a nevýhody integrace CRM a ERP, Vliv elektronické komunikace se zákazníkem na konkurenceschopnost firmy, Vymezení cíle práce, Definice datového modelu na základě dostupných dat a Analýzy nad zákaznickými databázemi.

Práce měla za cíl ukázat jaká data a jakým způsobem jsou o zákaznících zpracovávána. Využit byl pohled zákazníka, který předpokládá, že firma využívá pouze taková data, která jí dobrovolně poskytl. Z analytických možností autorka využila RFM analýzu, shlukovou analýzu a rozhodovací stromy. Autorka prokázala, že se s touto problematikou seznámila v požadované míře.

4. Formální náležitosti a úprava

Po formální stránce je práce zpracována čistě, přehledně, úpravně a na odpovídající úrovni sdělování. Lze jí vytknout minimum překlepů a nedostatků po stránce gramatické, stylistické a typografické.

5. Připomínky

Výsledky práce by byly cennější s reálnými daty, které by poskytly náhled na zákaznická data z pohledu firmy. Bylo by pak možno ověřit, zda poskytuje RFM analýza očekávané výsledky. Žádné další zásadní připomínky k práci nemám.

Práci **doporučuji k obhajobě** a hodnotím ji stupněm

velmi dobře

Pardubice, 1. srpna 2013

Ing. Hana Kopáčková, Ph.D.
Ústav systémového inženýrství a informatiky
Fakulta ekonomicko-správní
Univerzita Pardubice