

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Informační systémy pro získávání a řízení péče o zákazníky ve společnosti ŠKODA AUTO Slovensko s.r.o.
Autor práce: Bc. Iva Botlíková
Oponent: Ing. Lucia Kubová

Hodnocení práce

Přístup studenta k zadanému úkolu, zvolený postup řešení z hlediska současných metod:

Téma práce považuji za velmi dobře a vhodně zvolené, vzhledem ke skutečnosti, že v prostředí komerčních firem a podniků je získávání nových zákazníků a péče o stávající klienty stále víc a víc diskutovaná otázka a elektronizace a automatizace těchto procesů je problematika, kterou dnes řeší stále víc firem. U práce oceňuji hlavně to, že autorka podložila své tvrzení a návrhy aktuálními daty, a taktéž, že návrhy jsou reálně využitelné v praxi. Velmi oceňuji autorčin pohled na problematiku nejen z aspektu procesů a financí ze strany společnosti ŠKODA AUTO Slovensko s.r.o., ale také ze strany koncového zákazníka a jeho spokojenosti s využíváním služeb uvedené společnosti.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Autorka podložila své návrhy reálnými výpočty. Pro výpočty jsou použity reálné aktuální ceny. Návrhy popsané v diplomové práci jsou prakticky využitelné a domnívám se, že by mohly společnosti ŠKODA AUTO Slovensko s.r.o. skutečně pomoci v cestě k lepší péči o zákazníky a k získávání nové klientely. Velmi oceňuji hlavně návrhy, které jsou v souladu s nejmodernějšími trendy v oblasti CRM, a to například Social Discovery a Mobilita. Dále velmi oceňuji uvedenou SWOT analýzu, která je velkým přínosem i pro praktické využití ve společnosti ŠKODA AUTO Slovensko s.r.o.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Práce vychází a odpovídá současným normám a předpisům. Také, jak je zmíněno již výše, autorka zohledňuje ve své práci také nejmodernější trendy v oblasti CRM, což považuji za velice přínosné.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Autorka splnila vytyčený cíl práce. Dokument je přehledný, kapitoly jsou logicky uspořádané, jednotlivé celky na sebe logicky navazují. Úprava práce odpovídá normám pro zpracování diplomové práce. Rozsah práce splňuje požadavky, je odpovídající tématu diplomové práce.

Obsahuje práce originální řešení vhodné pro autorské osvědčení, patent apod.? NE

Připomínky a dotazy k práci:

V kapitole 3 – Návrhy na zlepšení současného stavu považuji za přínosné jednak návrhy, které reflektují nejmodernější trendy v oblasti CRM, a také vyčíslení navržených zlepšení v předpokládaných nákladech. Uvítala bych zobrazení vyčíslených nákladů v přehlednější tabulkové formě, avšak její absence nijak nesnižuje hodnotu předloženého díla.

Otázky:

1. V kapitole 1 uvádíte základní charakteristiky CRM, také popisujete, kromě Microsoft Dynamics, i jiné možnosti CRM systému od jiných dodavatelů, jako například Salesforce, Oracle, SAP. Jaké jsou základní rozdíly mezi CRM systémy od těchto dodavatelů a proč si společnost ŠKODA AUTO Slovensko s.r.o. vybrala právě Microsoft?
2. Proč si Vy osobně myslíte, že přechod na nejnovější verzi Microsoft Dynamics CRM by byl pro společnost ŠKODA AUTO Slovensko s.r.o. výhodný, nebo prospěšný? Resp. v čem vidíte hlavní výhody nejnovější verze?
3. V navržených zlepšeních uvádíte Povinnou implementaci CRM systému u všech obchodních partnerů. V čem vidíte nejvyšší přínos této aktivity Vy osobně?
4. Proč si myslíte, že rozšíření CRM systému na Poprodejní servis, by pomohlo ke zvýšení spokojenosti zákazníku a k vyššímu obratu firmy?

Práci klasifikuji stupněm: A - výborně

V Čáslavi dne 12.06.2020

.....
Ing, Lucia Kubová