

## Posudek vedoucího diplomové práce

Student: Bc. Jan Velcl  
Číslo studenta: E20761  
Název diplomové práce: Využití CRM v elektronickém obchodování  
Cíl práce: Cílem práce je návrh modelu, který bude predikovat z historických dat eshopu další chování konkrétního zákazníka nebo konkrétní skupiny zákazníků a dokáže vytvořit nabídku s konkrétními produkty s maximálním potenciálem ke konverzi. Nabídka produktů pro konkrétního zákazníka může být následně distribuovaná různými kanály, např. emailové nabídky, PPC reklama, personalizovaný web.  
Vedoucí práce: Ing. Renáta Bílková, Ph.D.  
Studijní program: N6208 Ekonomika a management  
Akademický rok: 2021/2022

### Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Identifikace záznamu:

Agenda závěrečných prací

.....

## Ostatní připomínky k práci

Diplomová práce se zabývá využitím systému řízení vztahu se zákazníky (CRM) pro oblast marketingu a marketingové komunikace se zaměřením na e-commerce. V rámci případové studie využil diplomant zákaznická data společnosti Blackdrops, kde působí jako společník, a současně tak aplikoval své zkušenosti při návrhu modelu využití těchto dat dostupných v rámci CRM pro segmentaci zákazníků. Praktické využití navrhovaného modelu je demonstrováno na přípravě personalizované reklamy pro tři vybrané marketingové cíle – oslovení zákazníků k opakovanému nákupu, informace o nových produktech v nabídce a oslovení zákazníků s nabídkou produktů v doprodeji. V rámci těchto návrhů se autor dopustil lehkých nepřesností v grafickém popisu procesu rozhodování pro výběr vhodného typu kávy či oslovení zákazníka pro poslední šanci k nákupu (obr. 13 a 14). Kladně hodnotím samostatný a aktivní přístup autora. Na práci je vidět, že se autor danou problematikou zabývá již delší dobu a vybrané oblasti dobře rozumí.

## Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Diplomová práce byla posouzena v systému Theses IS STAG a byla shledána pouze zanedbatelná míra shody do 1 %. Výsledek posouzení – NENÍ plagiát.

## Otázky a náměty k obhajobě

-

## Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.  
Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **B**

V Pardubicích 9.1.2023

Podpis .....