

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Student: Tereza Víková  
Číslo studenta: E21344  
Název bakalářské práce: Řízení vztahů s B2B zákazníky ve vybraném podniku  
Cíl práce: Cílem práce je návrh doporučení pro získávání a zlepšování vztahů s B2B zákazníky vybraného podniku na základě analýzy jeho současných aktivit v rámci CRM.  
Vedoucí práce: Ing. Martin Mlázovský  
Studijní program: B0413A050008 Ekonomika a management  
Akademický rok: 2023/2024

### 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Využitelnost výsledků práce

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

## Ostatní připomínky k práci

Práce je zaměřena na analýzu CRM strategie společnosti eBrána, s. r. o. zabývající se poskytováním digitálních služeb pro B2B zákazníky. V návaznosti na to autorka nejprve zmapovala teoretické poznatky z obou těchto hledisek; a následně se velmi podrobně věnovala významu a fungování CRM systémů. V další části práce se zabývala popisem podniku a použitých metod (zejména dotazováním pomocí rozhovorů a dotazníkového šetření). Zde velmi pozitivně hodnotím popis současného způsobu provádění segmentace vybraným podnikem, logické zdůvodnění výběru konkrétních metod výzkumu a provedení zúženého předvýzkumu sledující zkvalitnění dotazníkového šetření.

Autorka tyto poznatky a metody dále využila v analytické části práce, kde mj. poukazovala i na některé dílčí rozpory vzniklé z výsledků rozhovorů a dotazníkového šetření. Na konec výsledkové části autorka uvádí popis výzkumného vzorku, avšak logičtější by bylo tuto část uvést ještě před samotným vyhodnocením výsledků. Návrhovou část hodnotím velmi pozitivně, jelikož autorka zde vypracovává velmi konkrétní doporučení s jejich předpokládanou finanční náročností. Zároveň se autorka konkrétně odkazuje na své výsledky, čímž jednoznačně zdůvodňuje svá doporučení. Drobné výtky mám k formální úpravě práce, jelikož práce je místy zbytečně fragmentovaná do bodových výčtů, na str. 12 uvádí nesprávně zdroj „Kotler, 2013“ (absentuje druhý autor); na str. 21 uvádí navíc odkaz na tabulku 2, která je však uvedena úplně jinde a týká se něčeho jiného „*Tabulka 2, viz příloha 1, obsahuje kritéria pro určení segmentu B2B trhu, která uvádí Kotler a Keller (2013).*“; místy chybí odsazení textu či není použito jednotné zarovnání obrázků/ tabulek; u sloupcových grafů absentuje popis os. Práce je však celkově pojata velmi věcně a propojuje teoretické poznatky z kapitol 1 a 2 s analytickou a návrhovou částí práce. Autorka pracovala velmi samostatně a reagovala na připomínky vedoucího práce.

## Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Práce byla hodnocena v systému Theses IS STAG a nejvyšší míra podobnosti je 2 %, práce není plagiát.

## Otázky a náměty k obhajobě

1. Ve své práci uvádíte specifikaci výzkumného vzorku, můžete dodatečně specifikovat i základní soubor Vašeho výzkumu?
2. Jedno z Vašich doporučení se týká zavedení širšího využívání AI v podniku, může mít na tento Váš návrh nějaký dopad aktuálně Radou EU schválený tzv. „*Akt o umělé inteligenci*“? Jaký je váš osobní názor na účelnost této regulace?

## Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.  
Tuto bakalářskou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 20.5.2024

Podpis .....