

OPONENTSKÝ POSUDOK

Dielo: „Výber a implementácia informačného systému CRM v podniku“ –
habilitačná práca

Autor: Ing. Milan KUBINA, PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta
riadenia a informatiky

Predložená habilitačná práca s názvom „Výber a implementácia informačného systému CRM v podniku“ sa zaoberá vysoko aktuálnou problematikou. Z predloženého diela je evidentné, že jeho primárnym cieľom je predložiť ucelenú sadu návrhov, modelov a odporúčaní pre výber a implementáciu informačných systémov typu CRM (Customer Relation Management) a poukázať tiež na možnosti ako aj rizika ich správnej aplikácie v praktických podmienkach podnikov na Slovensku. Významnosť riešenej problematiky rastie práve v čase hospodárskej krízy, keď každý podnik musí ešte výraznejšie dbať na udržanie svojich zákazníkov a adresné napĺňanie ich potrieb a požiadaviek.

Analyzovaná problematika je spracovaná prehľadne a zrozumiteľne, jednotlivé kapitoly sú usporiadané v logickom slede. Práca pritom pozostáva zo šiestich hlavných kapitol – úvod do problematiky, cieľ a metodika práce, výber IS/CRM v podniku, implementácia IS/CRM v podniku, diskusia, záver.

K jednotlivým aspektom posúdenia úrovne predloženej habilitačnej práce predkladám nasledovné stanovisko:

- a) **Aktuálnosť zvolenej problematiky** – zvolená problematika je v súčasnom období vysoko aktuálna. Práca je významným vedeckým prínosom pre daný vedný odbor 3.3.15 - Manažment. Zároveň je aj praktickým a spoločenským prínosom v čase trvalej hospodárskej krízy. Oceniť možno snahu habilitanta o vhodné prepojenie riešenej problematiky z pohľadu vedy a osobných skúseností z praxe. Predložená práca tak poskytuje komplexný pohľad na problematiku IS/CRM.
- b) **Cieľ habilitačnej práce a jeho naplnenie** - je formulovaný v druhej kapitole. Primárnym cieľom bolo predložiť ucelenú sadu návrhov, modelov a odporúčaní pre výber a implementáciu IS typu CRM. Uvedený cieľ sa podarilo aj naplniť. Habilitant definoval problematiku IS/CRM na základe rozsiahlej analýzy teoretických poznatkov domácej a zahraničnej literatúry, realizoval rozsiahly empirický výskum v danej oblasti v podmienkach SR, ako aj na praktickej prípadovej štúdií prezentoval svoje vlastné skúsenosti s výberom a implementáciou informačného systému CRM v konkrétnom podniku z odvetvia farmaceutického priemyslu. K naplneniu svojho cieľa si stanovil adekvátnu metodiku, ktorú následne aj vhodne aplikoval a dosiahol tak vynikajúce výsledky svojho vedeckého bádania. Oceňujem predovšetkým rozmanitosť použitých vedeckých metód.
- c) **Výsledky habilitačnej práce** – možno považovať za adekvátne vo vzťahu k stanoveným cieľom práce. Vo všeobecnosti možno konštatovať, že predložená habilitačná práca

poskytuje prínosy jednak z pohľadu teórie manažmentu ako aj hospodárskej praxe. Za najcennejšie výstupy tejto práce možno považovať výsledky dosiahnuté v rozsiahlom empirickom výskume, ďalej tiež návrh metodického postupu a modelov v oblasti výberu a implementácie IS/CRM v podniku a v neposlednom rade aj mnohé špecifické odporúčania pre tento proces, ktoré pramenia zo skúseností habilitanta nadobudnutých v podnikovej praxi.

- d) Prínosy pre ďalší rozvoj vedy a spoločnosti** – na základe dosiahnutých výsledkov výskumu možno konštatovať, že habilitant prispel k ďalšiemu rozvoju v oblasti manažmentu IS/CRM, ktorý v súčasnom období predstavuje významný prvok strategicky orientovaného manažmentu podnikov s využitím adekvátnej informačnej podpory zameranej na manažment vzťahov so zákazníkmi. Navrhol teoretický model procesu výberu a implementácie IS/CRM v podniku, ktorý môže byť užitočný pre ďalší výskum a rozvoj v danej oblasti. Takto formulované závery svojho bádania potom môžu byť prospešné aj pri určovaní budúcej stratégie podnikov v danej oblasti manažmentu priamo v hospodárskej praxi.

Formálne a obsahové pripomienky k predloženej práci:

Napriek mnohým cenným výsledkom, ktoré habilitant dosiahol vo svojej práci, mám k nej aj niekoľko formálnych či vecných pripomienok, ktorými by som si dovoľil habilitanta ešte viac motivovať do budúcnosti v ďalšom výskume a rozvoji danej problematiky:

- Str. 10 – predposledný odsek, druhá veta: „*Podniky preto na tento účel implementujú a využívajú informačný systém CRM ako súčasť podnikového CRM systému.*“ – táto veta nedáva zmysel.
- Str. 16 – kapitola 1.3.1, hneď v prvom odseku sa uvádza: „*V odborných publikáciách a štúdiách sa uvádza, že...*“ – z textu nie je zjavné, aké publikácie mal habilitant na mysli, priamo v texte totiž nie je citované žiadne konkrétne dielo, alebo zdroj danej informácie.
- Str. 49 – Tabuľka č. 1 - nie všetky IS uvedené v tabuľke možno označiť za IS/CRM. Napríklad IS „Microsoft Dynamics NAV“ alebo „Money S5“ nemožno považovať za IS/CRM ale tieto predstavujú komplexný IS/ERP.
- Str. 63 – Tabuľka 9 – kritérium hodnotenia „cena“ – je naozaj cena pri budovaní vlastného IS/CRM napr. v prostredí MS Excel najmenej prijateľná oproti ostatným alternatívam? Vychádzajúc z vlastných dlhoročných skúseností s tvorbou a implementáciou IS/BI som toho názoru, že toto alternatívne riešenie je cenovo výhodnejšie, samozrejme na druhej strane však má mnohé iné výrazné nedostatky.
- Str. 67 – Tabuľka 20 – v práci sa uvádza, že pri výbere konkrétneho IS/CRM sa zúčastnili manažéri z rôznych oblastí podniku (riaditeľ, marketing, obchod, nákup, ekonomika, špecialista IT a pod.). V tabuľke je uvedené už iba výsledné hodnotenie troch ponúkaných IS/CRM (MS Dynamics, SAP, Sugar) z pohľadu jednotlivých hodnotiacich kritérií. Zaujímalo by ma, ako sa z praktického hľadiska dospelo k určeniu konkrétnych bodov (1 – 10) pre jednotlivé kritériá v rámci tohto viacčlenného a rozmanitého tímu zostaveného pre výber a implementáciu IS/CRM – vid' aj vo vzťahu k problematike uvádzanej na str. 85 (text v strede).
- Str. 80 – prvý odsek, posledná veta – označenie IS SAP/R3 ako „nosný podnikový systém“ nie je profesionálne. Odporúčam do budúca nahradiť pojmom „základný IS/ERP“.

Dovoľujem si vysloviť nasledovné otázky, ktoré by mal habilitant pri obhajobe zodpovedať:

1. Str. 47 – habilitant uvádza jeden z výsledkov svojho empirického výskumu, keď tvrdí, že iba 40% malých a stredných podnikov (MSP) využíva IS/CRM. Prečo ste skúmali práve skupinu MSP? Prečo neboli primárne skúmané predovšetkým veľké a stredné podniky?
2. Str. 48 – habilitant uvádza štyri alternatívne možnosti riešenia IS/CRM v podniku. Vedeli by ste percentuálne odhadnúť, ako sú tieto štyri alternatívne možnosti reálne aplikované v rámci riešenia IS/CRM v podmienkach podnikov SR? Ktoré z uvedených možností by ste odporúčali aplikovať aj v oblasti riešenia IS typu BI (Business Intelligence)?
3. Str. 49 - v práci sa konštatuje, že IS/CRM boli kedysi pre svoju vysokú cenu doménou prevažne veľkých podnikov, v súčasnosti však IS/CRM využívajú aj MSP, pretože už existujú finančne dostupné riešenia. Myslíte si, že uvedené rozdiely v intenzite využívania IS/CRM medzi MSP a veľkými podnikmi sú zapríčinené iba finančným hľadiskom? Aký iný významný dôvod by ste vedeli ešte uviesť?
4. Myslíte si, že v prípade IS/CRM by bolo vhodné vykonávať aj audit z hľadiska rozsahu jeho reálneho využívania v konkrétnom podniku? Ak áno, ako často by sa mal vykonávať, kto by sa ho mal zúčastniť, na čo by mal byť tento zameraný a pod.?

Záver:

Na základe vyššie uvedeného konštatujem, že predložená habilitačná práca spĺňa všetky požadované kritériá a preto ju odporúčam k obhajobe, a po jej úspešnom obhájení navrhujem udeliť Ing. Milanovi Kubinovi PhD. akademický titul „docent“ v študijnom odbore 3.3.15 – Manažment.



Vo Zvolene, dňa 2.3.2013

doc. Ing. Rastislav Rajnoha, PhD.
oponent habilitačnej práce