

Doc. Ing. Ján Hudec, CSc.
Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici, 975 90 Banská Bystrica

Posudok oponenta

Identifikácia posudzovaného diela

Dielo: Habilitačná práca
Názov: Výber a implementácia informačného systému CRM v podniku
Autor: **Ing. Milan Kubina, PhD.**
Miesto a dátum vydania:
 Žilinská univerzita v Žiline, *Fakulta riadenia a informatiky, 2012*

Habilitačná práca Ing. Milana Kubinu, PhD. je zostavená zo šiestich kapitol. Je napísaná na 101 stranách + prílohy. Ciele práce, zdôvodnenie a výsledky práce sú sformulované v Abstrakte, Úvode a Závere. Okrem habilitačnej práce som mal k dispozícii habilitačný spis uchádzača Ing. Milana Kubinu, PhD. z 20.11.2012.

a) Habilitačná práca

Téma habilitačnej práce je venovaná problematike výberu a implementácie informačného systému CRM v podniku. Autor v práci zosumarizoval výsledky svojich výskumných, pedagogických aj manažérskych aktivít v komerčnej praxi.

Oceňujem, že autor prácu napísal odborne a súčasne aj zrozumiteľne pre manažerov rozhodujúcich o výbere a implementácii informačných systémov (IS) v praxi. Jednoznačne vidieť pozitívny vplyv praxe na autorov štýl, formulácie, argumentáciu. Vysokoškolský pedagóg s viacročnými skúsenosťami z komerčnej praxe je pre pracovisko na ktorom pôsobí a najmä pre študentov, ktorých vzdeláva, významným prínosom. Téma výberu IS je a bude zaujímavá, pretože dobrý výber IS alebo jeho implementátora je pre vyberajúcu organizáciu kriticky dôležitý. Každá organizácia má svoje špecifiká, každý IS sa dá implementovať mnohými spôsobmi, každý implementačný tím je osobitý. Nájst' univerzálny spôsob ako optimálne vybrať a implementovať je podľa môjho názoru nemožné. Sformulovanie metodiky ako vybrať a implementovať IS CRM v podniku preto považujem za výsledok systematickej práce, vyžadujúcej skúseností autora. Práca Ing. Milana Kubinu, PhD. môže byť užitočnou pomôckou pre všetkých, ktorí sa potrebujú dozvedieť zásady vedúce k minimalizácii rizika výberu a implementácie IS CRM. Preto tému habilitačnej práce považujem za vysoko aktuálnu. V práci som nehľadal nové vedecké prínosy, skôr som očakával jasné sformulovanie a zdôvodnenie cieľov práce, vysvetlenie teoretických princípov, kritický názor autora a primeranú argumentáciu, aplikáciu známych vedeckých poznatkov na prax, experimentálne overenie tvrdení a vyvodenie záverov. Konštatujem, že po prečítaní práce boli moje očakávania uspokojené.

V práci som nenašiel žiadne významné odborné chyby, alebo tvrdenia s ktorými by som mal záujem polemizovať. Mám len jednu formálnu pripomienku/odporúčenie:

- o na str. 61 sú vymenované podmienky výberu informačného systému (IS) a jednu z podmienok autor uvádza ako „cenu za poradenské služby a servis“. Dôležitým kritériom pri výbere IS býva cena za „údržbu a rozvoj IS“. Podľa môjho názoru servis nie je údržba rovnako ako v angličtine „service“ nie je „maintenance“. Servis je zrozumiteľnejší v súvislosti s HW.

Ako námety do diskusie navrhujem:

- o Aký je názor autora na tému ako merať spokojnosť zákazníka (pretože sa na str. 95 zmieňuje o zabúdaní na tento kľúčový faktor)?

- o Autor v práci používa výrazy „call centrum“ a „kontaktné centrum“ ako synonymá. Napr. Pour a kol. ich dôsledne rozlišuje minimálne v šiestich charakteristikách. Aký je názor autora na toto rôzne chápanie prístupu k zákazníkom. Nejedná sa o hru „so slovami“, ale o zameranie týchto dvoch druhov centier.
- o Autor v Závere zaujal vlastný názor na väzbu medzi globálnou a informačnou stratégiou. Aký je názor autora na realizáciu informačnej stratégie, keď v podniku/organizácii nie je sformulovaná globálna stratégia.

b) Habilitačný spis uchádzača Ing. Milana Kubinu, PhD. z 20.11.2012

Životopis, Prehľad pedagogickej činnosti, Zoznam pôvodných publikovaných prác, Plnenie kritérií FRI ZU k habilitácii docentov dokladuje, že Ing. Milan Kubina, PhD. sa dlhodobo a systematicky venuje svojmu odbornému rastu. Plní a vo väčšine prípadov prekračuje plnenie kritérií FRI ZU potrebných na vymenovanie za docenta.

Záver

Habilitačnú prácu **odporúčam na obhajobu.**

Po zhodnotení posudzovaných materiálov konštatujem, že Ing. Milan Kubina, PhD. je dobrý učiteľ, výskumník, tvorivý pracovník schopný uplatniť sa aj v komerčnej praxi.

V prípade úspešného obhájenia habilitačnej práce **navrhujem**

Ing. Milana Kubinu, PhD.

vymenovať za docenta v študijnom odbore 3.3.15 Manažment.

V Banskej Bystrici 9.3.2013

Doc. Ing. Ján Hudec, CSc.
Katedra kvantitatívnych metód a informačných systémov
Ekonomická fakulta UMB, Banská Bystrica