

Prof. Ing. Zdeněk Dvořák, PhD.  
Žilinská univerzita v Žiline  
Fakulta špeciálneho inžinierstva  
Pracovisko výskumu krízového riadenia

## Posudok oponenta habilitačnej práce

Autor: **Ing. Milan Kubina, PhD.**  
Téma: **Výber a implementácia informačného systému CRM  
v podniku**  
Odbor: **3.3.15 Manažment**

Oponentský posudok bol vypracovaný na základe písomného poverenie predsedu vedeckej rady Fakulty riadenia a informatiky, Žilinskej univerzity v Žiline, zo dňa 10. januára 2013. Predložená habilitačná práca má 101 strán textu a dve prílohy.

S potešením som prijal možnosť posudzovať habilitačnú prácu vysokoškolského učiteľa Fakulty riadenia a informatiky ŽU v Žiline. Ako poznámku chcem uviesť, že osobne považujem dosiahnutie vedecko-pedagogického titulu docent za tak významný medzník v kariérom raste vysokoškolského učiteľa, že stojí za to venovať mu zvýšenú pozornosť. Zároveň chcem vyjadriť poďakovanie vedeckej rade FRI ŽU v Žiline za dôveru, ktorú mi dala, keď ma určila za oponenta tejto práce.

### 1. Aktuálnosť témy a štruktúra práce

Habilitačná práca na tému **Výber a implementácia informačného systému CRM v podniku** je aktuálna. Habilitant zvolil možnosť predložiť habilitačnú prácu v podobe monotematicky zameranej práce. Zvolená tematika je nová, aktuálna a v praxi využiteľná. Z metodického hľadiska je habilitačná práca uvedená predhovorom a úvodom, ďalej obsahuje päť vhodne nadväzujúcich častí a záver. Formálna a jazyková stránka je štandardná. Spôsob písania habilitačnej práce svedčí o zrelosti autora.

### 2. Vytýčenie a splnenie cieľov habilitačnej práce

V hodnotenej habilitačnej práci bol cieľ práce definovaný na s.40, je smerovaný k výberu a implementácii IS CMR v podniku. Vlastné ciele boli postupne v habilitačnej práci naplnené a v závere habilitačnej práce boli čiastočne vyhodnotené, popri výhodách súvisiacich s implementáciou IS CMR tu mali byť uvedené aj potenciálne riziká.

### 3. Hodnotenie obsahovej stránky

Vlastný obsah habilitačnej práce

V prvej časti habilitant uvádza východiská problému a vymedzenie pojmov. Táto časť má 28 strán a je vhodným uvedením do riešenej problematiky. V druhej časti sa autor zamerával na cieľ a metodiku habilitačnej práce, celkový rozsah je 8 strán. V tretej časti autor predstavil najskôr teoretické možnosti na výber informačného systému CRM v podniku. Následne popísal možný rozhodovací proces pri

definovaní variantov a vhodné metódy rozhodovania pri výber najlepšieho variantu. Ďalej sa zamýšľa nad špecifikáciami kritérií výberu informačného systému CMR. Táto časť má 20 strán. Vo štvrtej časti habilitant opisuje reálny proces implementácie IS CMR. Vychádza z popisu pravidiel implementácie, ďalej opisuje vlastný projekt implementácie, kritické faktory počas implementácie IS CMR a snaží sa definovať riziká implementácie. V závere sa venuje popisu príčin zlyhania na strane dodávateľa IS CMR a príčinám na strane zadávateľa. Táto časť má celkom 13 strán. V piatej časti diskutuje výsledky svojho skúmania a navrhuje odporúčania na úspešnú implementáciu IS CMR. Táto časť má celkom 15 strán. Habilitačná práca je ukončená záverom, zoznamom literatúry a prílohami. V časti literatúra autor uvádza takmer 80 položiek, z toho je 6 publikácií s autorským podielom habilitanta.

Kladné stránky v obsahu habilitačnej práce:

- Za významne kladnú časť považujem opis empirického výskumu uvedený na s.42-47. Jeho podstatným záverom je, že 80% podnikov zúčastnených na výskume uvažuje o zavedení IS CMR. Väčšina podnikov chce implementovať IS CMR dodávateľsky a na druhej strane v podnikoch o tom nie sú dostatočné informácie.
- Ku kladom habilitačnej práce ďalej radím prehľad vybraných IS CMR uvedený na s.49. V rámci rozpravy by bolo možno zaujímavé keby habilitant uviedol, či má s niektorým z IS CMR vlastné skúsenosti a ak áno, tak aké?
- Na s. 63-69 je uvedená praktická aplikácia výberu variantu IS CMR na reálnom príklade.
- Ku kladom práce radím aj model výberu IS CMR v podniku uvedený nas.86-87 a model implementácie IS CMR v podniku na s.92.

Nedostatky v obsahu habilitačnej práce:

- V prvej kapitole na s.19, žiadam vysvetliť vzťah obrázku 3 k riešenej téme.
- V tretej časti s. 54 sú definované kritéria výberu IS CMR a následne na s.57 sú uvedené a použité metódy - metóda rozhodovacej matice, modifikovaná metóda rozhodovacej matice a rozhodovacia metóda COWS – moja otázka smeruje k tomu, ktorá ďalšie metóda by bola vhodná?
- V rámci piatej kapitoly som očakával prehľadnejšie vyjadrenie vlastných odporúčaní a identifikovaných problémov, ktoré by bolo vhodné riešiť v budúcnosti. Ďalej som očakával, že na s.92 bude lepším spôsobom vysvetlená problematika metriky, teda možnosti ako merať úspešnosť implementácie IS CRM.

#### **4. Hodnotenie formálnej stránky**

Formálna a jazyková stránka je štandardná. Habilitant v práci použil niekoľkokrát pojem varianta, namiesto variant. Čiastkové formálne nedostatky som našiel aj pri používaní diakritických znakov. V obsahu je nesprávne očíslovaný záver a položka Prílohy má iný formát. V prvej kapitole sú uvedené obrázky pri, ktorých chýba zdroj. Niektoré názvy podkapitol sú nepresné – nap.3.3.1 a 3.3.2. Celkové hodnotenie - počet uvedených nedostatkov nezhoršuje veľmi dobrý dojem z predloženej habilitačnej práce.

#### **5. Otázky k habilitačnej práci**

Váženej habilitačnej komisii, ctenému auditóriu a habilitantovi okrem otázok uvedených v časti nedostatky v obsahu habilitačnej práce, predkladám ďalej tieto otázky:

1. Prosím v tabuľkovej podobe stručne uveďte odporúčania vyplývajúce z Vašej habilitačnej práce.
2. Ďalej prosím o zhrnutie prínosov habilitačnej práce pre vedný odbor, možný prínos pre pedagogický proces na Fakulte riadenia a informatiky ŽU v Žiline a prípadne pre prax.

## 6. Celkový záver

1. Po viac násobnom preštudovaní habilitačná práca v predloženej podobe spĺňa kritériá na habilitačnú prácu a prácu odporúčam k obhajobe.
2. Pri štúdiu habilitačného spisu som zistil, že habilitant uvádza v prehľadovej tabuľke 2 VŠ učebnice (s.26), ale v prílohe B na s.9 uvádza dve monografie, na viac s celkovým podielom AH iba 2,5. Po preštudovaní všetkých doručených materiálov k habilitačnému konaniu som dospel k záveru habilitant je skúseným vysokoškolským pedagógom s rozsiahlymi pedagogickými i vedeckými aktivitami.
3. Po preštudovaní dostupných informácií z knižničného systému ŽU v Žiline, kde má habilitant aktuálne registrovaných 91 výstupov, z ktorých vedecká monografia - Marketingové riadenie, má registrovaných celkom 21 citácií, konštatujem, že habilitant vysoko prekračuje požadované počty publikácií. Ďalej uvádzam, že podľa môjho názoru habilitant svojou publikačnou činnosťou rozvíja študijný odbor.

Po úspešnej obhajobe habilitačnej práce navrhujem udelenie titulu docent v študijnom odbore 3.3.15 Manažment.

V Žiline 6. februára 2013

---