

Cílem práce je studium koncepce sít nezávislých aplikací (SNA), se zaměřením na využití v oblasti podpory zákazníků (CRM, Customer Relationship Management) a podnikových informačních systémů. Práce konkretizuje pojem CRM, uvádí evoluci CRM systémů, objasňuje jejich interní strukturu a poskytovanou funkci s omezením ekonomických pojmů na nezbytné minimum. Vzhledem do problematiky CRM uzavře rozsáhlý přehled CRM systémů nabízených v ČR, součástí přehledu je aplikace pro nalezení CRM systému dle definovatelných kritérií. V další části práce je vysvětlena koncepce SNA a provedeno zhodnocení kladů a záporů dostupných technologií pro vytváření SNA. Ze srovnání vyplývá, že SNA jsou ekvivalentem řešení na bázi SOA (Service-oriented Architecture). V závěru práce jsou analyzována konkrétní omezení, přínosy a možná další využití SNA v oblasti CRM.