

Jakub Koňas

Podpora spolupráce se zákazníky a sítě nezávislých aplikací

Cílem práce byly studium problematiky CRM v prostředí české ekonomiky včetně analýzy možností aplikace moderních softwarových architektur. Vzhledem k tomu, že je pojem CRM různě chápán, autor nejprve vymezuje různé varianty funkcí CRM a diskutuje nejběžnější architektury CRM systémů. Již zde by bylo vhodné zmínit možnosti SOA nebo systémů nezávislých aplikací (SNA) a vedle problematiky použití SOAP zmínit nevyužívanou možnost uplatnění přístupu „business intelligence“

Cennou částí práce je shrnutí výsledků průzkumu trhu a způsobů použití CRM systémů v ČR. Autorovi se podařilo různými cestami získat informace o téměř stovce systémů, které se deklarují jako CRM. Tím značně překročil rozsah jiných průzkumů. Vytvořil aplikaci na presentaci výsledků průzkumu a výstupy této aplikace použil i ve své práci. Množství CRM systémů indikuje, že se trh CRM nástrojů dosud nekonsolidoval. Práce se dále věnuje využívání možnostmi budování CRM a obecně SW systémů integrací poměrně nezávislých komponent. Do této třídy architektur patří servisní orientace, kompozitní aplikace a jiné systémy. Autor nazývá takové architektury sítě nezávislých aplikací (SNA) a instruktivně popisuje různé možnosti integrace aplikací. Zde jsou předností velmi instruktivní obrázky. Vymezení SNA je přínosem autora. Není však v některých případech konsistentně využíván. Nedostatkem je nedostatečné zdůraznění významu asynchronního způsobu komunikace všeobecně a v servisní orientaci (SO) zvláště. Je ale nutno poznamenat, že význam tohoto faktu si dlouho neuvědomovali ani tvůrci protokolu SOAP (viz iniciativu WS-I).

V části o middlewaru je cenné odlišení synchronních a asynchronních funkcí, nejsou ale dostatečně odlišeny různé úrovně systémů propojování komponent (middlewaru). Opět se jedná o oblast, ve které ještě nepanuje shoda a provádí se výzkum a hledají se „best practices“. Jsou i ekonomické překážky, viz kapitolu 8. I když je servisní orientace (a SNA) pro CRM velmi vhodná (většina těchto výhod je zmíněna v kapitole 9) v CRM se překvapivě málo používá. Bylo by vhodné, kdyby se autor při obhajobě zmínil důvody, proč tomu tak je.

Autor byl schopen různými cestami (literatura, Internet, přímé konzultace, vlastní analýza) schopen zpracovat a presentovat velké množství informací. Autor se pokusil vymezit obecnější přístup (SNA) než je běžná SO. Problematičtější místa práce odpovídají oblastem, ve kterých se provádí výzkum a vývoj a nejsou tedy ustálené pojmově i z hlediska praktik. To se týká i uplatňování servisní orientace a SNA v CRM.

Práce má velmi dobrou grafickou úroveň a je kvalitní i po stránce jazykové a má vhodnou strukturu. Trochu chybí popis obsahu příloženého CD. Práce obsahuje rozsáhlý seznam literatury. Autor prokázal, že je schopen se orientovat v různorodých zdrojích. Zbytečně šetší odkazy na zdroje. Kvalitní je i seznam zkratk. Práce splňuje podmínky kladené na diplomové práce a doporučuji ji k obhajobě.

Praha 14.5.2006