

NASTAVNO-NAUČNOM VEĆU ELEKTROTEHNIČKOG FAKULTETA U BEOGRADU

Komisija za studije drugog stepena imenovalo nas je u Komisiju za pregled i ocenu master rada Stefana Rodića „Upravljanje odnosima s klijentima pomoću CRM softvera”.

Komisija je pregledala priloženi rad i dostavlja Nastavno-naučnom veću Elektrotehničkog fakulteta u Beogradu sledeći

IZVEŠTAJ

1. Biografski podaci

Stefan Rodić je rođen 04.04.1991. godine u Kninu. Završio je osnovnu školu "Banović Strahinja" u Beogradu. Upisao je Elektrotehničku školu "Nikola Tesla" u Beogradu koju je završio sa odličnim uspehom. Tokom školovanja je učestvovao na takmičenjima iz više predmeta. Elektrotehnički fakultet upisao je 2010. godine. Diplomirao je na odseku za Softversko inženjerstvo 2015. godine. Diplomski rad odbranio je u julu 2015. godine sa ocenom 10. Diplomске akademske – master studije na Elektrotehničkom fakultetu u Beogradu, na Modulu za Softversko inženjerstvo upisao je u oktobru 2015. godine. Položio je sve ispite sa prosečnom ocenom 9,17.

2. Predmet, cilj i metodologija istraživanja

Predmet master rada predstavlja kompletna implementacija jednog CRM (Customer Relation Management) rešenja, počevši od podešavanja infrastrukture, prilagođavanja samog softvera, sve do konačne upotrebe. Cilj master rada je da prikaže kompletnu implementaciju CRM softvera, kao i kako se upravlja i implementira poslovna strategija koja treba da razume, anticipira i upravlja potrebama sadašnjih i budućih klijenata jedne kompanije. Kako bi se postigao ovaj cilj, potrebno je imati potrebne alate za implementaciju softvera, poznavati objektivni model poslovanja velikih kompanija, poznavati objektivni model ponašanja korisnika, kao i poznavanje svih mogućnosti CRM softvera i njihove načine implementacije.

3. Sadržaj i rezultati

Obim master rada je 46 strana, podeljen u šest poglavlja, koja sadrže detaljne opise funkcionalnosti sistema.

U prvom poglavlju, uvodu, predstavljena je suština CRM softvera i njegova podela, svaki od modula je opisan i grafički predstavljen. U okviru ovog poglavlja je dat i holistički prikaz CRM softvera.

U drugom poglavlju se detaljno opisuju hardverski i softverski zahtevi potrebni za korišćenje CRM softvera, kao i to šta je od zahteva primenjeno i na koji način podešeno. Pored hardverskih i softverskih zahteva, ovo poglavlje detaljno opisuje detaljno deo sistema koji je nazvan Operativni CRM, sve njegove funkcionalnosti i mogućnosti, podešavanja softvera i poslovnih strategija, kao i rad sagledan sa strane kompanije i sa strane klijenta.

U trećem poglavlju je detaljno opisan deo sistema nazvan Analitički CRM, sve prednosti vršenja analitičkih aktivnosti nad dobijenim podacima kroz CRM softver, mogućnost pretvaranja podataka u poslovne aktivnosti, optimizacija poslovnih procesa, mogućnosti korišćenja analitičkih podataka, kao i hijerarhije među podacima unutar CRM softvera.

U četvrtom poglavlju je opisan deo deo sistema nazvan Kolaborativni CRM, njegove mogućnosti vezane za interakciju sa klijentima ma kakva god ona bila, način upravljanja kanalima komunikacije, povezivanje sa eksternim komunikacionim kanalima, kao i interna komunikacija između korisnika softvera.

U petom poglavlju, zaključku, dat je predlog unapređenja rešenja, mogući načini implementacije, kao i osnovne razlike između implementacija. Takođe je data i lična analiza dobrih i loših strana rada i korišćenja ovog softvera, na osnovu iskustva stečenog implementiranjem CRM softvera u okviru raznih projekata.

Poslednje, šesto poglavlje sadrži spisak od 11 referenci.

4. Zaključak i predlog

Prema mišljenju članova Komisije, predloženi master rad se odnosi na implementiranje svih funkcionalnosti CRM softvera, njihovo korišćenje i unapređenje, realizaciju implementacije poslovnih procesa kroz CRM softver. Master rad sadrži nekoliko značajnih elemenata:

1. Pregled i objašnjenje načina funkcionisanja CRM softvera, objašnjenja delova softvera i njihove uloge.

2. Objašnjenja potrebnih specifikacija i prikaz svakog elementa softvera ponaosob sa konkretnim podacima i primerima prikazanim kroz rad fiktivne kompanije.

3. Mogućnosti unapređenja softvera i kritički osvrt na sam softver i njegove funkcionalnosti.

U Beogradu, 06.09. 2017

Članovi Komisije


dr Boško Nikolić, profesor


dr Miloš Cvetanović, docent