

Záměr doktorské dizertační práce

Ing. Tomáš Církovský

Cíl dizertační práce a motivace

- Tvorba rámce metrik a klíčových ukazatelů výkonnosti pro CRM systémy farmaceutických společností
- Výstupy:
 - Rámec metrik a klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI)
 - Dashboardy pro CRM systémy nad rámcem metrik a KPI pro farmaceutické společnosti
 - Rozšíření modelu MBI

Současný stav

- **Experti v oboru**
 - Kimball group – design datových skladů
 - Perceptual Edge – design dashboardů s orientací na vizualizace
 - Cranfield university – publikace zaměřené na CRM
 - INSEAD – publikace zaměřené na CRM a jeho výkonnosti v rámci podniku
- **Problém**
 - Velké množství KPI ukazatelů v oblasti CRM
 - Ignorování doporučení v oblasti prezentace informací

Výzkumné otázky

- Výzkumné otázky
 - Zlepší zavedení systému řízení výkonnosti do farmaceutické společnosti výkonnost zástupců?
 - Povede zavedení systému řízení výkonnosti ke:
 1. kvalitnějšímu mixování kanálů pro komunikaci se zákazníky
 2. zvýšení efektivnosti komunikace skrze jednotlivé komunikační kanály
 3. snadnější řízení vztahů se zákazníky
- Předpoklady
 - Aktivní spolupráce ze strany managementu při definování metrik a dashboardů
 - Dostupná historická data

Očekávaný metodologický přístup

- Použití metod vědeckého poznání
 - Dedukce
 - Kvantitativní měření
 - Deskriptivní přístup
- Použití metod výzkumu
 - Interview – formou dotazníku a osobního setkání
- Navrhnuté řešení bude ověřeno formou pilotní aplikace
 - Pilotní aplikace proběhne v 30+ zemích vybrané farmaceutické společnosti z regionů: Evropa, Asie, Pacifik, Latinská Amerika.

Přínosy dizertační práce

- Harmonizace metrik a KPI v oblasti CRM systémů
- Jednotný systém sledování výkonnosti v mezinárodní organizaci
- Zvýšení výkonnosti organizačních jednotek a obchodních zástupců
- Měření efektivnosti kontaktování skrze různé komunikační kanály
- Zvýšení efektivnosti kombinování komunikačních kanálů
- Optimalizace obsahu sdělení pro koncové uživatele

Harmonogram

3. Semestr

- Sběr a analýza teoretických podkladů a jejich vyhodnocení
 - CRM ve farmaceutických společnostech
 - Prostředí farmaceutických společností
- Business analýza pro návrh systému metrik a KPI
- Příprava a vytvoření rámce metrik a KPI pro Farmacii
- Účast na konferenci IDIMT 2018
- Reprezentace VŠE na soutěži Grand Business Challenge 2018 v Severní Karolíně
- Dokončení předmětu SA_903

4. Semestr

- Dashboardy pro CRM komunikační kanály nad metrikami a KPI
- Rozšíření modelu MBI
- Dokončení předmětu IZI905
- Státní doktorská zkouška

5. Semestr

- Odborný článek na téma související s dizertační prací
- Ověřování řešení
- Interview s uživateli pro vyhodnocení přínosu pro společnost

6. Semestr

- Návrh dalšího rozšíření řešení a úprav současného stavu
- Malá obhajoba diplomové práce

7. Semestr

- Zpracování a předložení dizertační práce
- Obhajoba diplomové práce

Q&A