



národní  
úložiště  
šedé  
literatury

### **Beyond Academic Support**

Chodounská, Alena; Ryzhkov, Alexey  
2019

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-403508>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Licence Creative Commons Uveďte původ-Neužívejte komerčně-Nezpracovávejte 4.0

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 06.08.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní [nusl.cz](http://nusl.cz) .

Subject of Consultation	Complexity	Channel of Consultation	Type of user	Consultation date	Date Created
Preklad patentu - "přivracený k"	Medium difficulty	In person	Other	06/06/2019	22/07/2019 10:10
Research approaches or techniques other than Google	Simple	In person	Teacher/Researcher	23/05/2019	30/07/2019 12:34
1-H NMR stanovení botanického původu medu	Medium difficulty	In person	Student	17/04/2019	12/04/2019 18:34
Tvorba počítačové kooperativní hry	Medium difficulty	In person	Student	20/03/2019	18/03/2019 09:58
Zdroje pro předvědeckou práci - Signatáři Charty 77	Simple	In person	Student	05/03/2019	28/02/2019 13:17
Citování printscreenu z youtube videa II (pokročilější)	Simple	Email	Student	24/02/2019	26/02/2019 12:08
Citování printscreenu z youtube videa	Simple	Student	Student	22/02/2019	22/02/2019 12:50
Vzdělávací systém ve Francii	Simple	In person	Student	04/12/2018	29/01/2019 14:03
Spolupráce se sš, projekt "Šablony"	High difficulty	In person	Student	21/02/2018	21/02/2019 09:32
Spolupráce se sš, projekt "Šablony"	High difficulty	In person	Student	22/11/2018	21/02/2019 09:25
Geografické problémy Velkoevropských měst	Medium difficulty	In person	Student	08/06/2018	14/09/2018 09:12
Zdroje pro studium - politologie	Simple	In person	Student	17/05/2018	20/09/2018 13:40
Syndrom vyhoření u zdravotnického personálu psychiatrických léčeben	Medium difficulty	In person	Student	23/02/2018	14/09/2018 10:20
Vliv magie ve Středozemi	Medium difficulty	In person	Student	22/02/2018	14/09/2018 10:01
Biosenzory	Simple	In person	Student	15/02/2018	14/09/2018 09:50
Návrh modelu větrné kategorie RES	Medium difficulty	In person	Student	12/02/2018	14/09/2018 09:30
Pán prstenů: vliv magie ve Středozemi	Medium difficulty	In person	Student	07/12/2017	12/08/2019 10:52
Monotónní hlas řady	Simple	In person	Student	10/11/2017	19/08/2019 10:05
Chace, parafráze	Medium difficulty	In person	Student	23/10/2017	15/08/2019 14:07
Citace	Medium difficulty	In person	Student	16/10/2017	15/08/2019 14:34

## Beyond Academic Support

Using a CRM System to Enhance the Value of Academic Services and Improve Internal Training

Alena Chodounská

Alexey Ryzhkov

National Library of Technology in Prague

Erasmus+ Training Week in Brno, Masaryk University  
4. 9. 2019

# National Library of Technology (NTK)

Academic & public library with specialized STEM collection

- 1,322 places to study
- 1,000,000 visitors/year
- 2,000,000 online visitors/year
- 30,000 registered patrons
- 80% of all visitors are students



# Academic support at NTK



*“Our mission is to contribute to the professional and academic success of our patrons and partners. In cooperation with educators, we offer services for the development of professional skills while helping you navigate the academic information environment.”*



# Problems & Questions to Solve

1. Who are our users and what do they need?
2. How to track and “measure” the value of our academic support?
3. How to share the knowledge and skills obtained during interactions with users?
4. How to create easy-to-access knowledge base?
5. How to save time and improve our workflows?



Number	Subject of Consultation	Complexity	Channel of Consultation	Type of user	Consultation date	Date Created
<a href="#">435</a>	Překlad patentu - "přivracený k"	Medium difficulty	In person	Other	06/06/2019	22/07/2019 10:10
<a href="#">449</a>	Research approaches or techniques other than Google	Simple	In person	Teacher/Researcher	23/05/2019	30/07/2019 12:34
<a href="#">303</a>	1-H NMR stanovení botanického původu medu	Medium difficulty	In person	Student	17/04/2019	12/04/2019 18:34
<a href="#">283</a>	Tvorba počítačové kooperativní hry	Medium difficulty	In person	Student	20/03/2019	18/03/2019 09:58
<a href="#">276</a>	Zdroje pro předvědeckou práci - Signatáři Charty 77	Simple	In person	Student	05/03/2019	28/02/2019 13:17
<a href="#">275</a>	Citování printscreenu z youtube videa II (pokračování)	Simple	Email	Student	24/02/2019	26/02/2019 12:08
<a href="#">274</a>	Citování printscreenu z youtube videa	Simple	In person	Student	17/02/2019	22/02/2019 12:50
<a href="#">83</a>	Vzdělávací systémy v ČR	Simple	In person	Student	24/12/2018	29/01/2019 14:03
<a href="#">268</a>	Tvorba kurikula pro učivo chemie	High difficulty	In person	Teacher/Researcher	21/02/2018	21/02/2019 09:32
<a href="#">267</a>	Spolupráce se sš, projekt "Šablony"	High difficulty	In person	Student	22/11/2018	21/02/2019 09:25
<a href="#">22</a>	Geografické problémy Velkoevropských měst	Medium difficulty	In person	Student	08/06/2018	14/09/2018 09:12
<a href="#">50</a>	Zdroje pro studium - politologie	Simple	In person	Student	17/05/2018	20/09/2018 13:40
<a href="#">26</a>	Syndrom vyhoření u zdravotnického personálu psychiatrických léčeben	Medium difficulty	In person	Student	23/02/2018	14/09/2018 10:20
<a href="#">25</a>	Vliv magie ve Středozemí	Medium difficulty	In person	Student	22/02/2018	14/09/2018 10:01
<a href="#">24</a>	Biosenzory	Simple	In person	Student	15/02/2018	14/09/2018 09:50
<a href="#">23</a>	Návrh modelu větrné kategorie RES	Medium difficulty	In person	Student	12/02/2018	14/09/2018 09:30
<a href="#">491</a>	Pán prstenů: vliv magie ve Středozemí	Medium difficulty	In person	Student	07/12/2017	12/08/2019 10:52
<a href="#">516</a>	Ekonomika malé farmy	Simple	In person	Student	10/11/2017	19/08/2019 10:05
<a href="#">508</a>	Citace, parafráze	Medium difficulty	In person	Student	23/10/2017	15/08/2019 14:07
<a href="#">509</a>	Citace	Medium difficulty	In person	Student	16/10/2017	15/08/2019 14:34

# PART I: CRM INTRODUCTION

# CRM Solution

The screenshot displays the SuiteCRM dashboard with the following sections:

- SUITECRM DASHBOARD** (top navigation)
- MY ACCOUNTS** (table of accounts):

Name	Type	Website	Phone	Email Address
Jiná SŠ		http://		
Anadolu University in Eskisehir		https://www.anadolu.edu.tr/en		
Střední průmyslová škola strojnická a střední odborná škola prof. Švejcara		https://www.spsptplz.cz/		
Vysoká škola chemicko-technologická v Praze		https://www.vscht.cz/		
Masarykův ústav vyšších studií		http://www.muvs.cvu.cz/		
- MY CONSULTATION FORM** (table of forms):

Name	Date Created	Created By	User
Editace materiálu na konferenci	26/08/2019 15:00	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Editace anglického oborového průvodce	26/08/2019 14:47	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Terminologie v angličtině	26/08/2019 14:33	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Disertace	26/08/2019 11:32	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Disertace	26/08/2019 11:14	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Vzdálený přístup ke Scopusu	23/08/2019 15:54	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Vydávání, Beallův seznam	23/08/2019 15:41	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Pomoc s CV	23/08/2019 15:09	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Konzultace k obsahu videa	23/08/2019 14:14	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
Konzultace k obsahu videa	23/08/2019 14:11	Vojtěch Turek	Stephanie Krueger
- MY ACTIVITY STREAM** (activity log for Alena Chodounska):
  - Vojtěch Turek created a new 'contact' [Lucie Cviklová] 3 days ago
  - Vojtěch Turek created a new 'contact' [Vojtěch Turek] 3 days ago
  - Vojtěch Turek created a new 'contact' [Martin Hubbell] 3 days ago
  - Vojtěch Turek created a new 'contact' [Justyna Zaczek] 3 days ago
  - Vojtěch Turek created a new 'contact' [Jiří Mikeš] 4 days ago
  - Vojtěch Turek created a new 'contact' [Kateřina Mazari] 4 days ago
  - Vojtěch Turek created a new 'contact' [Michele Freire]
- MY MEETINGS** (table of meetings):

Close	Subject	Related to	Start Date	Accept?
X	Konzultace 2 - Aneta Špínová	Fakulta agrobiologie, potravinových a přírodních zdrojů	26/08/2019 17:00	
X	Hmotný majetek - BP	Česká zemědělská univerzita v Praze	19/08/2019 17:00	
X	KONF_MUST week (CRM)	Masarykova univerzita	04/09/2019 00:00	Accepted

## Customer Relationship Management (CRM)

is software used to efficiently manage information about customers and their interactions in order to strategically improve customer care and customer/user satisfaction

Homepage of NTK CRM system based on free open source [SuiteCRM](#)

# CRM at NTK

## Modules used at NTK

- Accounts = organizations
- Contacts = users
- Meetings = activities
- Reports
- Calendar
- **Consultation Form** = newly developed module for consultations



## CONSULTATION FORM

	Subject of Consultation	Complexity	Type of user
<input type="checkbox"/>	Translation of candidates for UCT Prague Rector message	Medium difficulty	Other
<input type="checkbox"/>	Editing title and abstract for sample thesis	Medium difficulty	NTK employee
<input type="checkbox"/>	Second editing of text on thin-walled structures	High difficulty	Teacher/Researcher
<input type="checkbox"/>	Bakalářská práce na téma: Klady a zápory veganské a vegetariánské stravy	Medium difficulty	Student
<input type="checkbox"/>	Translation of email into Czech	Medium difficulty	Other
<input type="checkbox"/>	Hmotný majetek - BP	Simple	Student
<input type="checkbox"/>	Editing of article on bricks and crashworthiness	High difficulty	Student
<input type="checkbox"/>	Ptejte se_původ slova plot	Simple	Public
<input type="checkbox"/>	Ptejte se_obsah kruhu nebo kružnice	Simple	Public
<input type="checkbox"/>	Vyobrazení palby a trajektorie ve starých tiscích.	Simple	Public
<input type="checkbox"/>	dotaz_citace a přístup ke knize	Simple	Student
<input type="checkbox"/>	editing of 10th anniv book content	Medium difficulty	NTK employee
<input type="checkbox"/>	Post peer review editing of article	Very advanced	Student
<input type="checkbox"/>	Editing of drones and agriculture paper	High difficulty	Student
<input type="checkbox"/>	Citace prezentace do DP	Simple	Student
<input type="checkbox"/>	Potravinářská barviva	High difficulty	Student
<input type="checkbox"/>	Even more 10th anniv. materials	Medium difficulty	NTK employee
<input type="checkbox"/>	editing of 10th anniversary materials	Medium difficulty	NTK employee
<input type="checkbox"/>	Editing of English children's book on birth process	Medium difficulty	Other
<input type="checkbox"/>	Next step suggestions for academic interview	Medium difficulty	Teacher/Researcher
<input type="checkbox"/>	Zadání BP - fenologický komplex jakonu	Simple	Student
<input type="checkbox"/>	Konzultace - citace BP	Simple	Student
<input type="checkbox"/>	Editing of article after first round, peer review	Very advanced	Student
<input type="checkbox"/>	Editing of article before peer review	Very advanced	Teacher/Researcher



# Consultation Form Data Structure

CONSULTATION FORM

CREATE

### BASIC

Number: \*  Assigned to:

Complexity: \*  Status:

Subject of Consultation: \*

Contacts:

Description of problem/request: \*

Meetings:    Consultation date:

Surveys:    survey url auto:

### USER DETAILS

Type of user: \*  Other type of user:

Level of study: \*  Year of study: \*

### ASSIGNMENT / PROJECT DETAILS

Type of assignment: *	<input type="text" value="High school project"/> <input type="text" value="Thesis (Bachelor)"/> <input type="text" value="Thesis (Master)"/> <input type="text" value="Thesis (Ph.D.)"/> <input type="text" value="Semester project"/> <input type="text" value="Article"/> <input type="text" value="Presentation"/> <input type="text" value="Project Application"/> <input type="text" value="Video/Audio content"/> <input type="text" value="Teaching"/> <input type="text" value="Career Development"/> <input type="text" value="Other"/> <input type="text" value="N/A"/>	Discipline of Assignment: *	<input type="text" value="Agriculture"/> <input type="text" value="Architecture"/> <input type="text" value="Biology"/> <input type="text" value="Chemistry"/> <input type="text" value="Civil Engineering"/> <input type="text" value="Computer Science"/> <input type="text" value="Economics"/> <input type="text" value="Electrical Engineering"/> <input type="text" value="Environmental Science"/> <input type="text" value="Humanities or Social Sciences"/> <input type="text" value="Law"/> <input type="text" value="Management"/> <input type="text" value="Material Engineering"/> <input type="text" value="Math"/>
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONSULTATION DETAILS

Area of help: \*

How did you find us? \*

Other help:

Other finding way:

Channel of Consultation: \*

Language of Consultation: \*

Other channel:

Other language:

Preparation time (min.): \*

Scheduling: \*

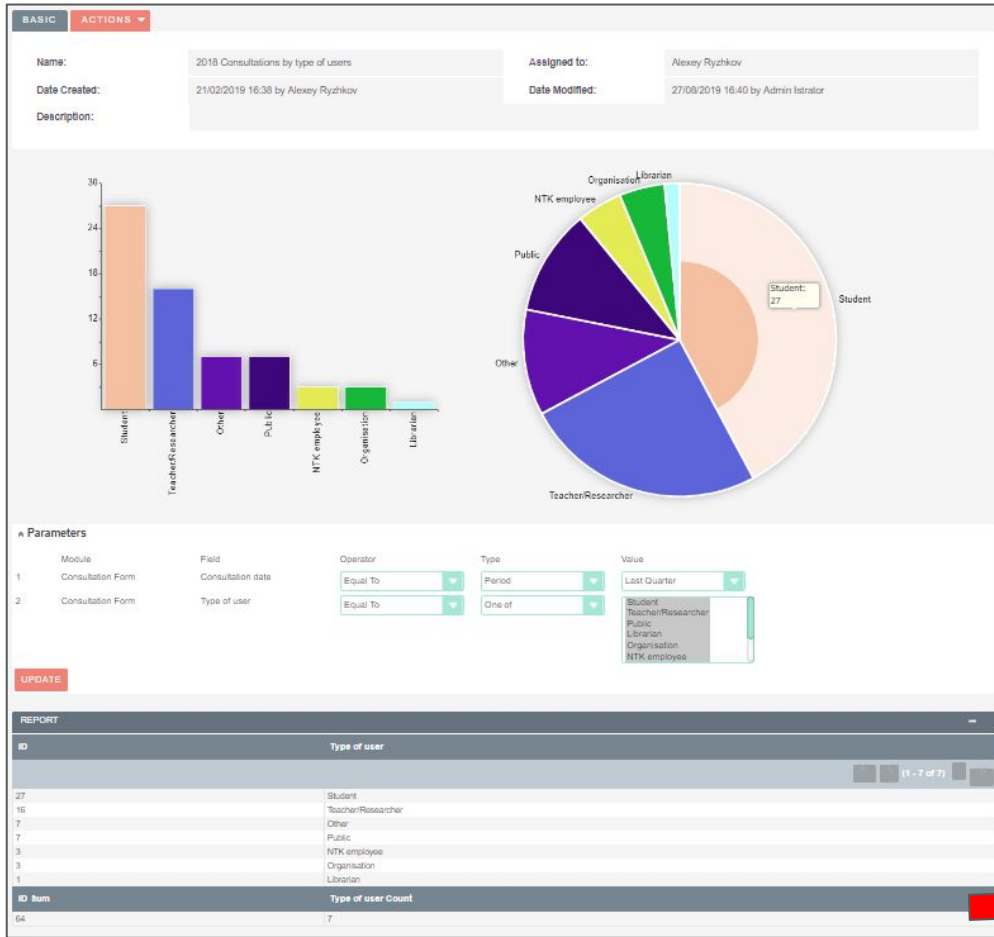
Did you send Feedback form?:

Did you have problem?:

Description of solutions or problems: \*

### RESOURCES

Full-Text Resources: *	<input type="text" value="Academic Search"/> <input type="text" value="ACM Digital Library"/> <input type="text" value="American Institute of Physics"/> <input type="text" value="Apress"/> <input type="text" value="APS Journals"/> <input type="text" value="ARTSTOR Digital Library"/> <input type="text" value="ASCE Library"/> <input type="text" value="Business Source"/> <input type="text" value="Cambridge"/> <input type="text" value="EBSCOhost"/> <input type="text" value="Emerald Premiere"/> <input type="text" value="Enviropdf"/> <input type="text" value="ICE Engineering"/> <input type="text" value="IEEE/ET Library"/> <input type="text" value="IHS Engineering Workbench"/> <input type="text" value="IOPscience"/> <input type="text" value="JSTOR"/>	Searching tools: *	<input type="text" value="Google"/> <input type="text" value="Google Scholar"/> <input type="text" value="Summon NTK"/> <input type="text" value="Vufind NTK"/> <input type="text" value="Summon chemTK"/> <input type="text" value="Summon CTU"/> <input type="text" value="WorldCat"/> <input type="text" value="Knihovny.cz"/> <input type="text" value="eBooks A-Z"/> <input type="text" value="eJournals A-Z"/>
------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



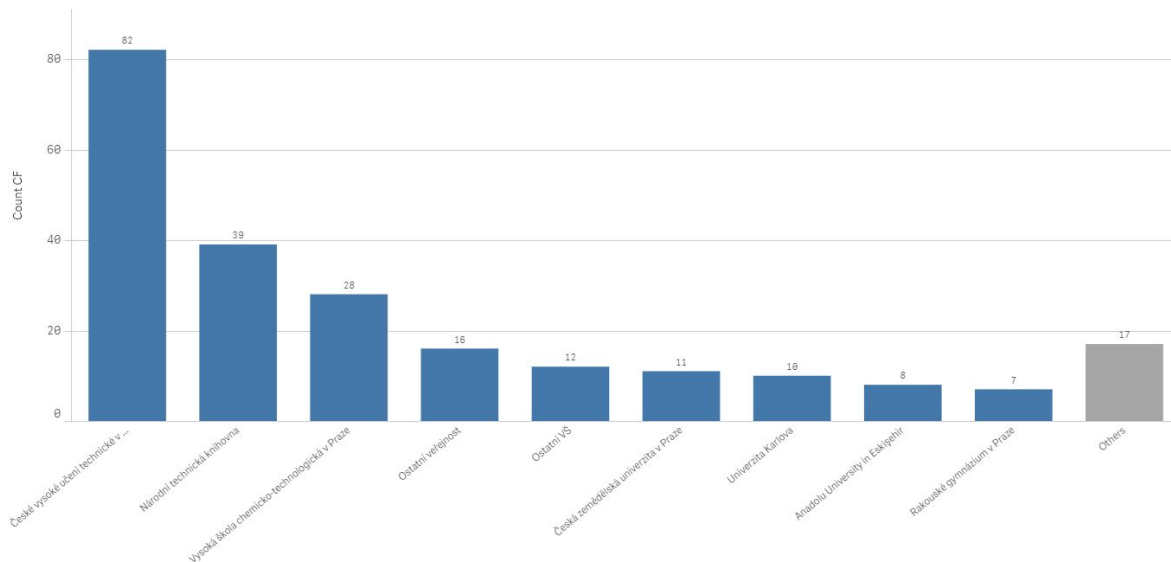
# CRM Reports

- Flexible report construction
- Data from different modules
- Export to CSV and PDF
- Import to other tools for further analysis, visualisation and business intelligence

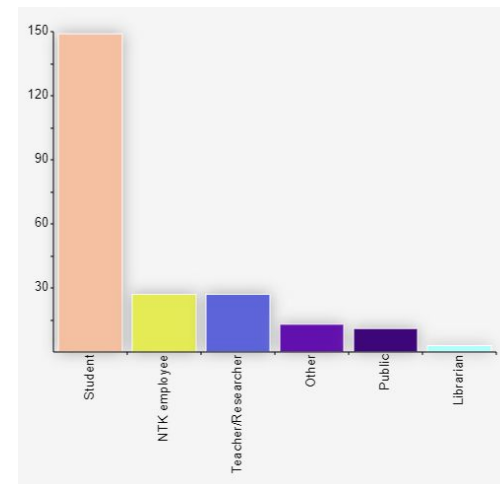


# CASE STUDY #1: Consultations in 2018 (n=230)

Affiliation of user



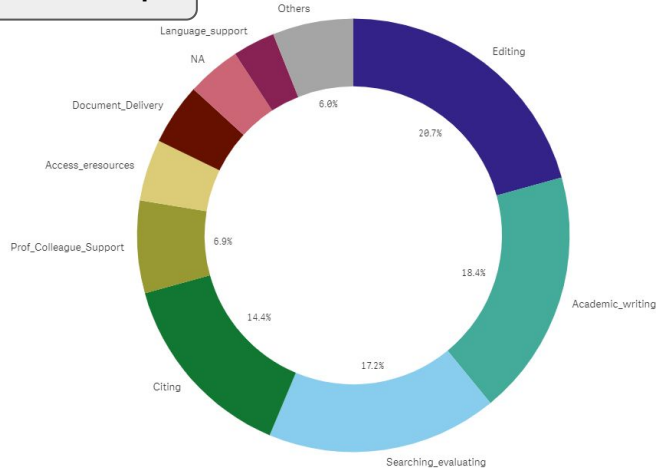
Type of user



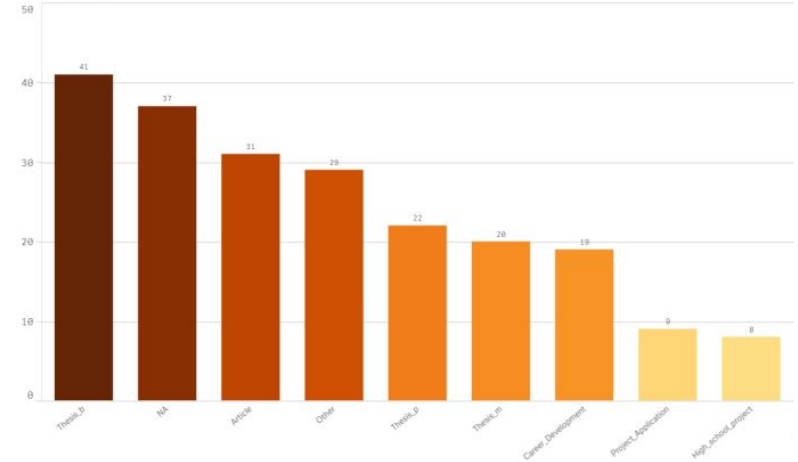


# CASE STUDY #1: Consultations in 2018 (n=230)

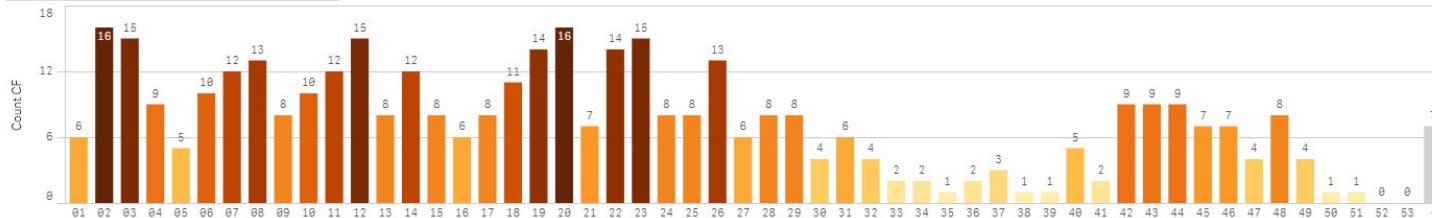
Area of help



Type of assignment



Consultations by week



# CASE STUDY #2: Publishing Support in 2018 (n=35)



# CASE STUDY #3: Understanding the Landscape

Subject of Consultation	Description of solutions
	(1 - 80 of 350)
<a href="#">Citace v bakalářské práci</a>	<p>Studentce nebylo jasné, na co má v bak. práci odkazovat, a na co nikoliv. Její představy byly dosti zkresené - domnívala se např., že když výchozí pramen lehce pozmění, není už na něj třeba odkazovat. Postupně jsem si vysvětlil tuto problematiku, otázku citování obrázků a tabulek, poněkud nejistý jsem byl v olážce odkazů a vůbec značení rovnic, ale podařilo se nám nalézt dobrý příklad jejich odkazování v časopise Acta Polytechnica, který používá stejnou metodu číselných odkazů. Důležité odkazy: Acta Polyt.: <a href="https://ojs.cvut.cz/ojs/index.php/ap">https://ojs.cvut.cz/ojs/index.php/ap</a>, Pokyny pro psaní bak. prací na katedře: <a href="http://technologie.fsv.cvut.cz/vyuka/bakalarske-a-diplom-prace">http://technologie.fsv.cvut.cz/vyuka/bakalarske-a-diplom-prace</a></p> <p>CO JSEM SE NAUČIL - podněty k metakonzultacím: Pro zamýšlení: Studentce konzultaci doporučila spolužačka. Na našich stránkách ale nemohla odkaz najít. Musela tedy zadat dotaz do Google, který jí na stránku přivedl.</p> <p>CO NEVÍM - podněty ke vzdělávání: Prozkoumat, jak se citují rovnice a obecně matematické zápisy - co je zvykem.</p>
<a href="#">Dissertation prep</a>	-
<a href="#">Efektivita kondiční přípravy při využití nositelné elektroniky</a>	<p>Klíčová slova ČJ: kondice, efektivita, nositelná elektronika, kondiční příprava, efektivita kondiční přípravy, sportester, využití sporttesteru při kondiční přípravě Klíčová slova AJ: condition, efectivity, wearable electronics, conditioning preparation, efectivity of conditioning preparation, sporttester, heart-rate monitor</p> <p>Se zákazníkem jsme si popovídali o tématu. Pomohl jsem mu dohledat ještě nějaké další absolventské práce a dal jsem mu řadu informací ohledně toho, o čem by mohl psát a kde a jak vyhledávat.</p>
<a href="#">English article editing and follow-up</a>	-
<a href="#">Master thesis consultation</a>	<p>Master prep advisory</p> <p>Student na katedře ekonomiky a řízení ve stavebnictví (K126) na FSV, v praxi se ke kalkulacím používá program ASPE ( <a href="http://www.aspe.cz/cs/produkty/">http://www.aspe.cz/cs/produkty/</a>), na škole používají program KROS. Téma kalkulace ceny vodorovného dopravního značení je lokalizované do podmínek ČR, postrádá význam hledat materiály ze zahraničních zdrojů.</p> <p>SCHNEIDEROVÁ HERALOVÁ, Renáta et al. Kalkulace nákladů ve stavebnictví. Vydání: první. Praha: Fakulta stavební ČVUT v Praze, 2017. 144 stran. ISBN 978-80-01-06348-4. Záznam dostupný z: <a href="https://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&amp;doc_number=007665280&amp;local_base=SKC">https://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&amp;doc_number=007665280&amp;local_base=SKC</a></p> <p>Tato doporučená kniha má v seznamu literatury uvedenou Příručku rozpočtáře (ÚRS 2013), která nám pomohla v katalogu objevit množství užitečné literatury podle předmětových hesel "rozpočetnictví" a "kalkulace".</p> <p>Zde je slibný seznam: Příručka rozpočtáře: rozpočtování a oceňování stavebních prací. Praha: ÚRS Praha, 2013-. Cenová soustava ÚRS. Záznam dostupný z: <a href="https://vufind.techlib.cz/Record/000976971">https://vufind.techlib.cz/Record/000976971</a> MARKOVÁ, Leonora a Jaroslav CHOVANEC. Rozpočtování a kalkulace ve výstavbě. Brno: CERM, 2008. ISBN 978-80-7204-587-7. Záznam dostupný z: <a href="https://vufind.techlib.cz/Record/000653294">https://vufind.techlib.cz/Record/000653294</a> MACÍK, Karel. Moderní kalkulace nákladů. Praha: České vysoké učení technické, 1994. ISBN 80-01-01208-5. Záznam dostupný z: <a href="https://vufind.techlib.cz/Record/000011132">https://vufind.techlib.cz/Record/000011132</a> MACÍK, Karel. Kalkulace a rozpočetnictví. Vyd. 3. přeprac. Praha: Nakladatelství ČVUT, 2008. ISBN 978-80-01-03926-7. Záznam dostupný z: <a href="https://vufind.techlib.cz/Record/000011132">https://vufind.techlib.cz/Record/000011132</a></p> <p>Příklady rešeršních dotazů: <a href="https://vufind.techlib.cz/Search/Results?lookfor=" rozpočetnictví"&amp;type='Subject"'>https://vufind.techlib.cz/Search/Results?lookfor="rozpočetnictví"&amp;type=Subject</a> <a href="https://vufind.techlib.cz/Search/Results?lookfor=" kalkulace"&amp;type='Subject"'>https://vufind.techlib.cz/Search/Results?lookfor="kalkulace"&amp;type=Subject</a> <a href="https://vufind.techlib.cz/Search/Results?sort=year&amp;lookfor=tvorba+cen">https://vufind.techlib.cz/Search/Results?sort=year&amp;lookfor=tvorba+cen</a> <a href="https://vufind.techlib.cz/Search/Results?sort=year&amp;lookfor=výkonové+normy">https://vufind.techlib.cz/Search/Results?sort=year&amp;lookfor=výkonové+normy</a> <a href="https://vufind.techlib.cz/Search/Results?sort=year&amp;lookfor=kalkulační">https://vufind.techlib.cz/Search/Results?sort=year&amp;lookfor=kalkulační</a> <a href="https://mstl.cz/?query=kalkulace+stavebnich+prací">https://mstl.cz/?query=kalkulace+stavebnich+prací</a> <a href="https://mstl.cz/?query=vodorovne+dopravni+znaceni">https://mstl.cz/?query=vodorovne+dopravni+znaceni</a></p> <p>první prezentace je dostupná pouze po přihlášení do vašeho systému, že? Tzn. že přístup je omezený.</p>

Quarterly qualitative  
"analysis" of free  
text fields



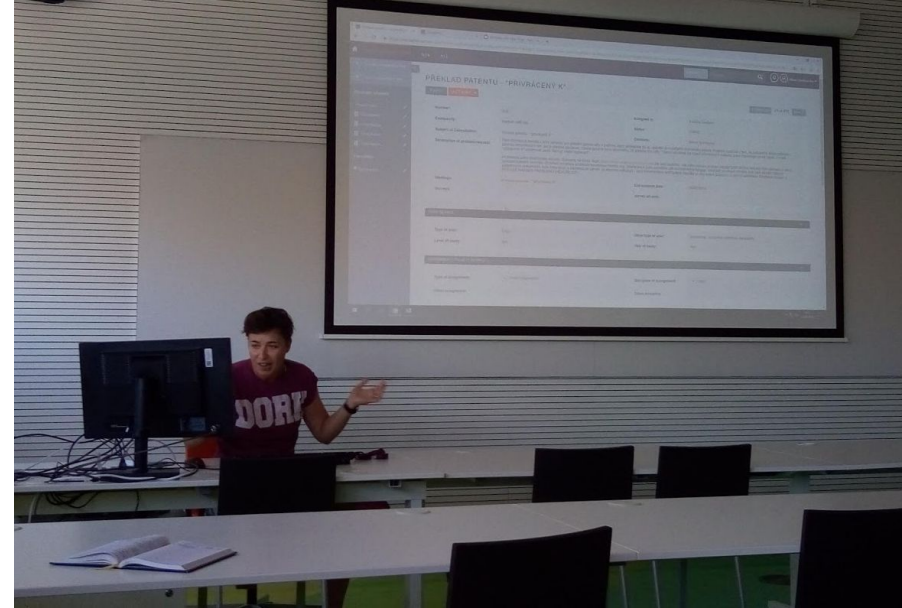
# Understanding the Landscape

1. The majority of students that are reaching us have no experience with searching beyond Google
2. The Bachelor's thesis is often the very first experience with academic writing for them
3. Many students don't know how to reach and approach their mentors
4. The scope of NTK information support team is much wider than "traditional" information support
5. The NTK supplements the functions of Academic Writing Center in campus



# Professional Development

- Enhance peer-to-peer personal knowledge exchange according to the principle of “vicarious learning”
- Share best practices as well as failures
- Support professional development of junior colleagues



# Improving Workflows

- Fewer errors and gaps in records and efficient data cleaning
- Better standardization (e.g., organizations and users naming policies, mandatory fields)
- Flexible access rights
- Everything “under one roof”
- Quick and easy reports and ability to work with big data (N rows, K columns)

ID konzultace	Date	Typ / Ty	Režisér / Year Name	Dotaz/Téma / Query	Status	Hlavní obor / Main Subject	Podobor
	05.01.2018	mailová	mallová	Krueger	Editing NTK newsletter	Hotovo	Editace angličtiny
	08.01.2018	mailová	mallová	Krueger	Editing email	Hotovo	Editace angličtiny
20181001	08.01.2018	mailová	Strych	Jak citovat e-mail a jak používat odkazy u odstavců	Hotovo	Citování	
	09.01.2018	mailová	mallová	Krueger	Editing excursion text (20pp_...	Hotovo	Editace angličtiny
	10.01.2018	mailová	Krueger	Editing conference paper abstract	Hotovo	Editace angličtiny	
20181003	10.01.2018	osobní	Stehlik	Kódování v kvalitativním výzkumu	Hotovo		
20181017	11.01.2018	osobní	Krueger	Consultation for individual consultation by Jiri	Hotovo		
20181018	11.01.2018	mailová	Krueger	Editing complaint letter to Elsevier	Hotovo		
20181002	11.01.2018	osobní	Sati	LaTeX support for writing master thesis	Hotovo		
20181116	15.01.2018	mailová	Tůmová	instalace software	Hotovo		
20181004	16.01.2018	osobní	Nouza	Superconductors	Hotovo		
20181019	18.01.2018	osobní	Krueger	English terms	Hotovo		
20181007	18.01.2018	osobní	Stehlik	Kódování v kvalitativním výzkumu	Hotovo		
20181005	18.01.2018	osobní	Strych	Zhodnocení ekonomické situace restauračního zařízení	Hotovo		
20181006	18.01.2018	osobní	Strych	Vertikální zelená stěna budov	Hotovo		
20181024	20.01.2018	mailová	Krueger	English editing science forum announcement	Hotovo		
20181020	25.01.2018	mailová	Krueger	English editing science forum announcement	Hotovo	Chemie a chemická technol	
20181117	25.01.2018	mailová	Tůmová	instalace software	Hotovo	Chemie a chemická technol	
20181021	26.01.2018	osobní	Krueger	PhD dissertation	Hotovo	Oborné psaní	
20181022	26.01.2018	mailová	Krueger	Editing introduction for article	Hotovo	Editace angl Materials	
20181023	29.01.2018	mailová	Krueger	Editing new research group description plus summer sch	Hotovo	Editace angl Materials	
20181008	30.01.2018	osobní	Nouza	Emoční inteligence VŠ studentů	Hotovo	Psychologie	
20181009	30.01.2018	Walk-in	Strych	Akademické psaní v češtině	Hotovo	Oborné psaní Filozofie/soc	
20181037	05.02.2018	osobní	Krueger	Interview preparation	Hotovo	N/A Materials	
20181025	06.02.2018	osobní	Turek	Eye tracking v hotelnictví	Hotovo	IT Technologie	
20181026	06.02.2018	osobní	Turek	Pomoc s dohledáním publikace	Hotovo	Chemie a chemická technol	



SUITECRM DASHBOARD ACTIONS

MY ACCOUNTS (1 - 5 of 14)

Name	Type	Website	Phone	Email Address
Jiná SŠ		http://		
Anadolu University in Eskisehir		https://www.anadolu.edu.tr/en		
Střední průmyslová škola strojnická a střední odborná škola prof. Švejcara		https://www.spsptprz.cz/		
Vysoká škola chemicko-technologická v Praze		https://www.vscht.cz/		
Masarykův ústav vyšších studií		http://www.muvs.cvut.cz/		

MY ACTIVITY STREAM (1 - 15 of 91)

Alena Chodounska POST

- Vojtěch Turek created a new 'contact' [Lucie Cviková] 3 days ago Reply
- Vojtěch Turek created a new 'contact' [Vojtěch Turek] 3 days ago Reply
- Vojtěch Turek created a new 'contact' [Martin Hubbel] 3 days ago Reply
- Vojtěch Turek created a new 'contact' [Justyna Zaczek] 3 days ago Reply
- Vojtěch Turek created a new 'contact' [Jiri Miksa] 4 days ago Reply
- Vojtěch Turek created a new 'contact' [Katerina Mazari] 4 days ago Reply
- Vojtěch Turek created a new 'contact' [Michele Freire]

MY MEETINGS (1 - 5 of 260)

Close	Subject	Related to	Start Date	Accept?
X	Konzultace 2 - Aneta Špinová	Fakulta agrobiologie, potravinových a přírodních zdrojů	26/08/2019 17:00	
X	Hmotný majetek - BP	Česká zemědělská univerzita v Praze	19/08/2019 17:00	
X	KONF_MUST week (CRM)	Masarykova univerzita	04/09/2019 00:00	Accepted



Number	Subject of Consultation	Complexity	Channel of Consultation	Type of user	Consultation date	Date Created
<a href="#">435</a>	Překlad patentu - "přivráčený k"	Medium difficulty	In person	Other	06/06/2019	22/07/2019 10:10
<a href="#">449</a>	Research approaches or techniques other than Google	Simple	In person	Teacher/Researcher	23/05/2019	30/07/2019 12:34
<a href="#">303</a>	1-H NMR stanovení botanického původu medu	Medium difficulty	In person	Student	17/04/2019	12/04/2019 18:34
<a href="#">283</a>	Tvorba počítačové kooperativní hry	Medium difficulty	In person	Student	20/03/2019	18/03/2019 09:58
<a href="#">276</a>	Zdroje pro předvědeckou práci - Signatáři Charty 77	Simple	In person	Student	05/03/2019	28/02/2019 13:17
<a href="#">275</a>	Citování printscreenu z youtube videa II (pokračování)	Simple	Email	Student	24/02/2019	26/02/2019 12:08
<a href="#">274</a>	Citování printscreenu z youtube videa	Simple	In person	Student	17/02/2019	22/02/2019 12:50
<a href="#">83</a>	Podávání písemných vyjádření	Simple	In person	Student	21/12/2018	29/01/2019 14:03
<a href="#">268</a>	Typy vládních představených	Medium difficulty	In person	Teacher/Researcher	22/11/2018	21/02/2019 09:32
<a href="#">267</a>	Spolupráce se sš, projekt "Šablony"	High difficulty	In person	Student	22/11/2018	21/02/2019 09:25
<a href="#">22</a>	Geografické problémy Velkoevropských měst	Medium difficulty	In person	Student	08/06/2018	14/09/2018 09:12
<a href="#">50</a>	Zdroje pro studium - politologie	Simple	In person	Student	17/05/2018	20/09/2018 13:40
<a href="#">26</a>	Syndrom vyhoření u zdravotnického personálu psychiatrických léčeben	Medium difficulty	In person	Student	23/02/2018	14/09/2018 10:20
<a href="#">25</a>	Vliv magie ve Středozemí	Medium difficulty	In person	Student	22/02/2018	14/09/2018 10:01
<a href="#">24</a>	Biosenzory	Simple	In person	Student	15/02/2018	14/09/2018 09:50
<a href="#">23</a>	Návrh modelu větrné kategorie RES	Medium difficulty	In person	Student	12/02/2018	14/09/2018 09:30
<a href="#">491</a>	Pán prstenů: vliv magie ve Středozemí	Medium difficulty	In person	Student	07/12/2017	12/08/2019 10:52
<a href="#">516</a>	Ekonomika malé farmy	Simple	In person	Student	10/11/2017	19/08/2019 10:05
<a href="#">508</a>	Citace, parafráze	Medium difficulty	In person	Student	23/10/2017	15/08/2019 14:07
<a href="#">509</a>	Citace	Medium difficulty	In person	Student	16/10/2017	15/08/2019 14:34

## PART II: CRM CUSTOMIZATION AT NTK

# NTK CRM Vision

## Requirements

- Free and open source tool
- Avoid programming as much as possible
- Be able to develop new modules specific for academic support instead of modifying existing

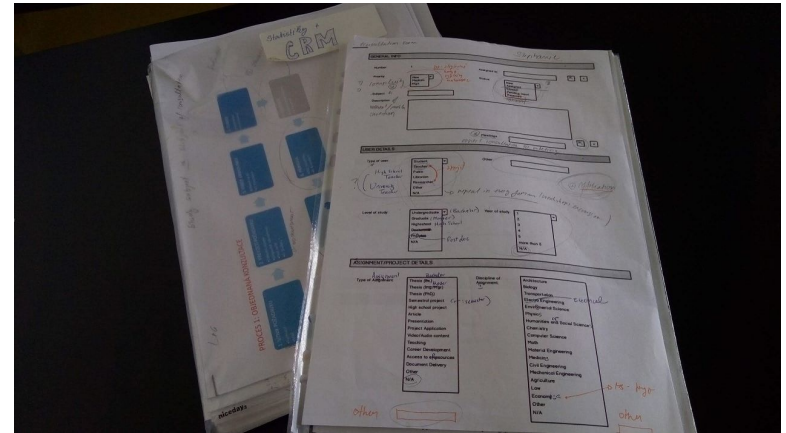
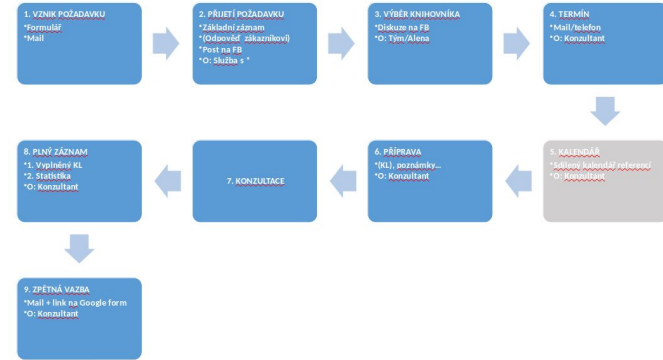
## Philosophy or principles

- Single rules, single naming, single responsibility, clear data
- Sustainable and agile development (prototyping, testing)



# NTK CRM Agile Development

1. Determine and discuss goals
2. Make process analysis of workflows
3. Describe the data we want to collect
4. Prototype and test with users
5. Choose software
6. Create new module in CRM and test it with users
7. Analyze the results and implement improvements
8. Approve the module and move it in production







# Future Development

## Global goal

Analysis and estimation of users` needs over the years (according to GDPR)

## Next steps

1. Integrate the consultation feedback surveys
2. Create new module for instructional services
3. Extend internal knowledge base



# Questions?



[alena.chodounska@techlib.cz](mailto:alena.chodounska@techlib.cz)



[alexey.ryzhkov@techlib.cz](mailto:alexey.ryzhkov@techlib.cz)



BIG HOUSE  
BIG CAR  
SLIM WIFE

HERE  
THERE

@ @

RECESSION

MAN THINKING FUTURE

IDENTITY-TATITY

LET'S NEGOTIATE

WIRELESS

CITY  
MEGA CITY

LIBRARY  
BOOK ME, STUDENT