

POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor/ka: Veronika Leštianská
Název práce: Možnosti zefektivnění provozu call centra

Hodnocení práce:

(hodnocení: 1 je výborný, ... , 4 je nevyhovující)

	1	1-	2	2-	3	4
1. Náročnost tématu		X				
2. Volba vhodné metodiky zpracování		X				
3. Splnění cílů práce	X					
4. Odborný přínos autora/rky			X			
5. Logický postup řešení		X				
6. Využití teoretických znalostí			X			
7. Návrh modelu řešení	X					
8. Sběr a předzpracování dat pro řešení		X				
9. Výstižný souhrn práce a vhodná klíč. sl.			X			
10. Průběžná citace použité literatury			X			
11. Formální úprava textu	X					
12. Formální úprava grafická (obrázky, ...)		X				
13. Celkové hodnocení práce		X				

Další připomínky, vyjádření, doporučení k obhajobě:

Cílem bakalářské práce bylo na základě podkladů získaných ve firmě navrhnout postup zefektivnění její činnosti a současně popsat procesy a struktury probíhající ve vybraném oddělení. Tato bakalářská práce se zaměřila na systém a provoz call centra.

Úvod DP je zaměřen na shrnutí základních pojmů souvisejících s řešením práce. Stěžejní je kapitola 4, kde je provedeno zhodnocení současného stavu řešeného systému, dále jsou popsány procesy, jež zde probíhají a také vlivy působící na efektivitu tohoto systému. V části 4.6. jsou navrženy a následně ověřeny konkrétní návrhy pro zefektivnění procesů call centra, přičemž autorka vychází nejen z teoretických poznatků, ale také z vlastních praktických zkušeností. Navržené změny jsou vyjádřeny i finančně, mělo by dojít k úspoře nákladů na provoz systému. Práce sice tématem není zvláště náročná, byla však zpracována kvalitně a její cíle byly splněny.

Připomínky.

Z formálního hlediska je práce v pořádku, citace, tabulky i obrázky jsou v pořádku. Malé připomínky mám k některým pojmům – např. str. 52 – nejedná se o „modelaci“ ale o „modelování“.

Práci doporučuji k obhajobě

Hodnocení práce známkou: **Výborně minus**

Otázky k obhajobě:

1 Na obr. 7 ukažte a popište, v kterých fázích může dojít k zefektivnění činnosti call centra.

2 Byly , budou vaše návrhy realizovány i ve skutečném provozu?

V Pardubicích, dne 05. 5. 2010

Ing. Pavel Jirava, Ph.D.