

**Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera**

**Oponentský posudek diplomové práce**

<b>Název diplomové práce:</b> Key Performance Indicators of customer service in SYKES outsourcing company
<b>Autor práce:</b> Bc. Petra Sitková
<b>Oponent:</b> Mgr. Boris Ilič

**Hodnocení práce:**

**Přístup studenta k zadanému úkolu, zvolený postup řešení z hlediska současných metod:**

Studentka Bc. Petra Sitková ve své diplomové práci vhodně zpracovala dostupné informace k výše uvedenému tématu. Ve své práci použila data společnosti, která ji byla poskytnuta a na základě nich, provedla zhodnocení současného stavu indikátorů výkonnosti a uvedla návrhy na jejich zlepšení. Autorka zpracovala dané téma na velmi dobré úrovni, zvolený postup z hlediska současných metod je adekvátní a odpovídá tématu. Také bych ocenil skutečnost, že práce je psána v anglickém jazyce.

**Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:**

Uvedené možnosti řešení ke zlepšení nynějšího stavu indikátorů výkonnosti vidím jako relevantní a realné jak z hlediska jejich návrhu, tak z hlediska jejich možných implementací v rámci společnosti.

**Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:**

Zadané téma přímo normám, či zákonným ustanovením nepodléhá, ale navržená řešení nejsou nijak v rozporu se zákony, či předpisy.

**Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):**

Formální náležitosti jsou v pořádku a vyhovují standardům diplomové práce. Také uroveň anglického jazyka je dobrá. Jako velmi kladně hodnotím množství grafů a tabulek, které jsou především uvedeny v páté kapitole a popisují konkrétní dopady navržených řešení na příjmovou část rozpočtu společnosti.

**Obsahuje práce originální řešení vhodné pro autorské osvědčení, patent apod.?** NE

**Připomínky a dotazy k práci:**

Která z navržených změn, by měla největší dopad na příjmovou část rozpočtu společnosti v dlouhodobém časovém horizontu (5 let) ?

Jak by studentka ohodnotila (podle školní stupnice 1-5) procesní náročnost zavedení jednotlivých změn a stručně také vyjádřila jejich finanční náročnost ?

**Práci klasifikuji stupněm:** Výborně (1)

V Budapešti dne 28.5.2010 .

  
.....