

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Návrh na zlepšení spolupráce České pošty, s.p. s VIP zákazníky
Autor práce: Bc. Lada Chaloupková
Oponent: Mgr. Alena Egersdorf

Hodnocení práce:

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

Přístup studentky byl aktivní a svědomitý. Studentka se snažila porozumět problematice ve velmi specifickém prostředí České pošty, s.p.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Studentka ve své práci porovnává jednotlivé poskytovatele softwaru CRM, kdy právě zavedení systému CRM na Českou poštu vidí jako možnost zefektivnění práce s VIP klienty. Díky výběrovým parametrům studentce vyšel jako nejvýhodnější poskytovatel společnost SAP. Přínos pro ČP v tomto zjištění můžeme vnímat jako další potvrzení správné volby České pošty, protože tato na zavedení CRM již se společností SAP dlouhodobě spolupracuje.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

V práci závady z tohoto pohledu neshledávám.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

V textu se objevují místy překlepy (např. s 12 2.ř, kapitola 1.3.3. první věta díky překlepu nedává smysl, str. 17 (studentka nejspíše neměla na mysli jakékoli odklady pro analýzu, ale spíše podklady) atp.

Diplomová práce je logicky uspořádána, jednotlivé kapitoly jsou srozumitelné a doplněné přehlednými tabulkami, které slouží dostatečně k porozumění představované problematice.

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

Připomínky a dotazy k práci:

Z jakého důvodu končí historie České pošty rokem 2008?

Vzhledem k tomu, že se práce zabývá návrhem zlepšení spolupráce s VIP klienty, bylo by nejspíše vhodné zmínit krom jiného alespoň datum vzniku odboru a dále krom dalších by mi myslím nemělo chybět datum 1.1.2013 - uvolnění trhu pro doručování zásilek bez výhrad. Právě tato změna bude mít obrovský vliv na obchodní politiku celé České pošty, VIP odbor nevyjímaje.

str. 70, tabulka 7: Uváděné náklady jsou jak časově orientovány?

Není mi zcela jasné, když se zde uvádí náklady na zakoupení licencí apod (předpokládám jednorázové náklady) a dále položka softwarová údržba?? Údržba by se asi měla vztahovat k nějakému období? Jaké je? Stejně tak IT admin. podpora?

str. 32, článek 4.2.2: Zde se studentka odkazuje na odborné konzultace. S kým tyto konkrétní odborné konzultace byly vedeny? Jestliže se společností uváděnou dříve - má tato přímou zkušenost s prostředím České pošty?

str. 33 tabulka 11: opět na základě konzultace s kým?

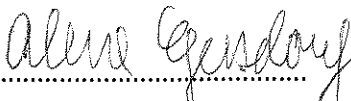
Již vlivem dříve zmiňované liberalizace poštovního trhu je mi myslím velmi směle uvedené procento. Nemyslím, že by obecně výše procenta nebyla správná, ale vzhledem k tomu, že objem poštovních zásilek na trhu dlouhodobě klesá, není moc reálné, že by díky zavedení CRM najednou začal narůstat - spíše mohu vidět jako potenciální přínos: ne tak velký odliv klientů, díky lepší a propracovanější péči o ně, vlivem zavedení CRM.

str. 82: odstavec 3 zakončený větou: "Neprovázanost, nekomplexnost a nekompatibilita jsou zásadní nevýhodou, handicapem oproti konkurenčním společnostem a výrazně ztěžují práci manažerů, kteří by se mohli více věnovat kontaktu s klienty namísto vyřizování administrativy." Toto považuji za ne zcela správné tvrzení - pro toto by studentka měla být schopna uvést, jak tyto procesy fungují v konkurenčních firmách, které zde zmiňuje. A měla by být schopna uvést argumenty na podporu svého tvrzení.

I přes výše uvedené doporučuji práci k obhajobě

Práci klasifikuji stupněm: Velmi dobře (2)

V Praze dne 3.1.2013 .


Mgr. Alena Egersdorf