

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Řízení provozu call centra v Allianz pojišťovně, a. s.
Autor práce: Bc. Hana Dariusová
Oponent: Ing. Pavlína Zíkl

Hodnocení práce:

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

Autorka diplomové práce přistupovala k problematice odpovědně. Její navržené řešení odpovídá současným požadavkům a trendům v rámci řešené problematiky. Práci vhodně doplnila o tabulky, grafy a obrázky. Nejprve teoreticky popisuje charakteristiku a význam personálního managementu a dále význam call center na pojistném trhu. V praktické části se zabývá důkladnou analýzou současného stavu, kde detailně popisuje činnosti probíhající na kontaktním centru, stávající systém hodnocení pracovníků a zabývá se dosavadními statistickými výstupy poskytnutými pojišťovnou.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Autorka na základě dotazníkového šetření a SWOT analýzy navrhla celou řadu doporučení, kterými by se měla Allianz pojišťovna a.s. zabývat ke zlepšení své celkové výkonnosti. Zároveň však respektovala preference vedení kontaktního centra. Největší přínos vidím v sestavení nového systému hodnocení výkonnosti pracovníků, který nahrazuje stávající systém a má zajistit vyšší spravedlivost a transparentnost hodnocení jednotlivých pracovníků. Diplomantka v práci definuje časovou náročnost zavedení nových opatření a porovnává ji s očekávanou výkonností. Dále popisuje reálné situace, které mohou nastat po zavedení těchto opatření. Zmiňované výsledky jsou v praxi využitelné.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Diplomová práce odpovídá normám kladeným na práce podobného rozsahu a charakteru.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Práce je přehledná a členěná na celkem čtyři kapitoly, které na sebe logicky navazují. Teoretické i praktické části jsou vyvážené. Výsledky jsou prezentovány srozumitelně, často jsou vyjádřeny graficky nebo v podobě tabulky. Autorka se odkazuje na literaturu, z které čerpala. Veškeré grafy, tabulky, obrázky jsou vhodně pojmenovány, okomentovány a očíslovány. V práci se místy vyskytují překlepy a gramatické chyby, které nesnižují úroveň kvality práce.

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

Připomínky a dotazy k práci:

K práci mám dvě připomínky, první se týká použití jednoduché formy dotazníkového šetření. Dotazník nenabízí tazatelům větší variabilitu odpovědí. Například u otázky číslo 9 má respondent na výběr pouze z těchto odpovědí: a. ano, hodně; b. ano, ale málo; c. ne; d. nezáleží mi na tom, zda mi můj nadřízený naslouchá. Pokud chce odpovědět ano, musí si vybrat mezi hodně nebo málo. Podobných otázek je v dotazníkovém šetření více. Na základě toho lze i předvídat odpovědi tazatelů.

Druhá připomínka se váže k používanému názvosloví. Autorka v práci rozlišuje, vysvětluje rozdíl mezi kontaktním centrem a call centrem. Správně uvádí, že v Allianz pojišťovně a.s. se jedná o kontaktní centrum, přesto však například v kapitole 4 používá obojí názvosloví, tedy i call centrum.

Práci shledávám za velmi kvalitní a všechny mé dotazy jsou zodpovězeny v diplomové práci.

Práci klasifikuji stupněm: Výborně minus (1-)

V Pardubicích dne 30.5.2013 .

.....
Ing. Pavlína Zíkl