

## Oponentský posudek diplomové práce

<b>Název diplomové práce:</b> Zákaznický servis ve vybrané společnosti
<b>Autor práce:</b> Bc. Lucie Kroulíková
<b>Oponent:</b> Ing. Viktor Novák MBA

### Hodnocení práce:

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

Přístup studenta hodnotím jako vynikající, realizace práce proběhla v souladu s plánováním, na jednotlivé fáze byly alokovány odpovídající časové a informační zdroje. Praktické závěry práce vycházejí z teoretických poznatků, které byly korektně aplikovány na praktické informace získané pozorováním, rozhovory s vedoucími pracovníky zkoumané organizace a na základě vyhodnocení dotazníkového průzkumu mezi zaměstnanci organizace.

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

Významnou přidanou hodnotou diplomové práce je její praktické využití a to zejména ve třech oblastech: 1) návrh dalších zlepšení a úprav nastavení procesů po implementaci nového informačního systému a s tím souvisejících změn oběhu materiálu, dokladů a informací 2) závěry a doporučení na základě dotazníkového šetření mezi uživateli nového systému a 3) ekonomické zhodnocení zkoumaného projektu. Společnost výrazně benefituje z informací získaných z přiložené práce.

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

Diplomová práce dle mého názoru splňuje veškeré normy a předpisy, včetně formálních náležitostí, struktury a využití informačních zdrojů a jejich uvedení v textu práce.

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

Autorka práce koncipovala práci velmi přehledně, její struktura, přehlednost a čistá úprava napomáhají čtenáři v rychle orientaci v textu včetně schémat, obrázků a dalších komponent práce.

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

### **Připomínky a dotazy k práci:**

Diplomovou práci hodnotím jako vysoce nadstandardní, zejména pro její praktickou využitelnost, která přinesla zkoumané organizaci významné informace vedoucí k dalšímu zkvalitnění vnitropodnikových procesů, zlepšení pracovních podmínek zaměstnanců a v konečném důsledku ke zvýšení konkurenceschopnosti firmy.

Jménem vedení společnosti děkuji autorce za její odborné znalosti a jejich adekvátní aplikaci v reálných podmínkách, energii a zájem, které spolupráci při získávání informací věnovala a v neposlední řadě za mnohá doporučení vedoucí k dalšímu rozvoji firmy.

Otázky:

Jaké komponenty (hlavní ekonomické kategorie) vstupují do vyhodnocení ekonomického přínosu projektu / investice?

Jaké hlavní směry dalšího rozvoje informačního systému a vnitropodnikových procesů byste jmenovala na základě Vašeho výzkumu ve zkoumané společnosti?

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

V Praze dne 7.6.2016 .

.....  
Ing. Viktor Novák MBA