

Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Návrh statistického hodnocení telemarketingových projektů v rámci call centra firmy Teleperformance
Autor práce: Bc. Vítězslava Podařilová
Oponent: Ing. Helena Zelená

Hodnocení práce:

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

Studentka ve své diplomové práci využila interní informace Teleperformance, které jí byly poskytnuty na jednáních organizovaných za tímto účelem. Samostatně data a údaje analyzovala a zvolila postup v souladu s druhem a rozsahem vzorku dat a v souladu s dostupnými současnými metodami.

Teoretická část diplomové práce a použité zdroje odborné literatury jsou pro danou problematiku vyhovující a dostačující.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Velmi kladně hodnotím, že studentka nejen že aplikovala odpovídající statistické metody, ale věnovala se i konkrétním jednotlivostem a zvláště výjimkám a výstupy jejich analýzy komentuje a vysvětluje.

Pro společnost Teleperformance ČR jsou přínosem hodnotné výsledky analýzy jednotlivých KPI, neboť studentka v diplomové práci přinesla nový pohled na věc a vyzvedla největší ohrožení na straně řízení a ziskovosti provozu a rovněž navrhl i možná řešení, která jsou v praxi uskutečnitelná a implementovatelná i pro jiná call centra v rámci Teleperformance.

Pro mě jsou výsledky diplomové práce jasným signálem k nastavení nových procesů a zpřesnění kontrolních mechanismů.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Návrhy a výsledky v diplomové práci odpovídají reálným podmínkám současnosti.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Formální úpravu hodnotím "výborně - ". Zvláště přehledné a vypovídající je zpracování jednotlivých grafů. Na druhé straně by ke zlepšení přehlednosti určitě pomohlo formátovat číselné hodnoty v tabulkách se stejným počtem míst před i za desetinnou čárkou. Překlepy se sice vyskytují, ale jsou v místech, kde nesnižují odbornost a vypovídající hodnotu textu.

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

Výsledky diplomové práce jsou novým a originálním řešením dosud neaplikovaným ve společnosti Teleperformance ČR.

Připomínky a dotazy k práci:

Za mě dotazy k práci nejsou.

Diplomová práce splnila stanovený cíl a navíc přinesla konkrétní, v praxi aplikovatelné návrhy, proto

Práci klasifikuji stupněm: Výborně (1)

V Pardubicích dne 31.5.2012 .

.....

Ing. Helena Zelená
Chief Process Officer
Teleperformance