

# Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera

## Oponentský posudek diplomové práce

<b>Název diplomové práce:</b> Štandardizácia podnikových procesov v rámci popredajného netechnického zákaznického servisu v spoločnosti Zebra Technologies CZ s.r.o.
<b>Autor práce:</b> Bc. Lenka Rišová
<b>Oponent:</b> Mgr. Hana Tenglerová

### Hodnocení práce

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

Diplomová práce Lenky Rišové se věnuje tématu standardizace firemních procesů v rámci případové studie analýzy úprav interních procesů firmy Zebra Technologies v závislosti na změně softwarového systému firmy. Diplomantka přistoupila k zadání zodpovědně a kvalitou textu dokazuje, že je dobře seznámena nejen s teoretickým rámcem problematiky podnikových procesů, ale také s fungováním vnitřních procesů firmy Zebra Technologies.

Teoretická část práce je rozsáhle zpracována, včetně CRM teorie, ISO standardů a vizuálního zpracování procesů. Diplomantka také zmiňuje důležité souvislosti (po)záručního zákaznického servisu s marketingem a problematikou interních zákazníků.

Analytická část práce konzistentně navazuje představením firmy Zebra Technologies a rozбором aktuálních interních procesů zákaznického servisu aplikováním teoretických poznatků z prvních kapitol.

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

Cílem diplomové práce Lenky Rišové byla standardizace vybraných procesů zákaznického servisu revizí a aktualizací procesní dokumentace. Samotný návrh na standardizaci procesů a jeho zhodnocení tak představuje efektivní zpracování tří základních procesů oddělení zákaznického servisu.

Možnosti kvalitativního a kvantitativního zhodnocení návrhu jsou důkladně popsány včetně přihlídnutí k časovému rámci a velmi důležité analýze tržeb.

Praktické využití se jeví jako pravděpodobné zejména v souvislosti s vypracováním procesní mapy, jež doposud nebyla firmou využívána. Velký praktický přínos práce pak konkrétně pro zákaznický servis spočívá v doporučeních třetí kapitoly diplomové práce a podrobném vykreslení procesních diagramů.

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

Diplomová práce nebyla shledána v rozporu s normami, zákonnými ustanoveními ani předpisy.

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

Formální náležitosti byly pečlivě splněny. Text je přehledně strukturován dle témat a logického postupu. Diplomantka zvolila jednotný styl citace zdrojů, jež důkladně zpracovala v závěrečném seznamu použité literatury.

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

**Připomínky a dotazy k práci:**

V rámci obhajoby bych ráda požádala diplomantku o zodpovězení těchto otázek:

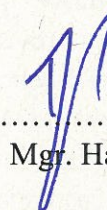
1. Jaké metody lze využít při monitorování efektivity procesu a ve kterých případech by mělo dojít k úpravě procesu? Na příklad na straně 47 jsou uvedena rizika spojená se současným procesem změny konfigurace. Jaká by byla doporučení pro firmu na úpravu procesu ve snaze eliminovat tato rizika?

2. Jak přistupuje teorie standardizace procesů k procesním výjimkám, jež se v realitě firmy Zebra Technologies objevují zejména v souvislosti se zákaznickými nebo produktovými specifiky? Je možné výjimky zakomponovat do podnikových procesů a pokud ano, jakým způsobem?

3. Kapitola 1.3.1 mimo jiné uvádí výhody standardizovaných procesů pro firmu, do kterých je zahrnuta také rychlejší adaptace nových zaměstnanců. Doporučila by diplomantka firmě Zebra Technologies vytvořit školení pro nové zaměstnance výhradně podle standardizovaných procesů?

**Práci klasifikuji stupněm:** A - výborně

V Praze dne 25. 05. 2019



.....  
Mgr. Hana Tenglerová