

Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera
Oponentský posudek diplomové práce

Název diplomové práce: Návrh na zlepšení procesů centralizovaného zákaznického servisu u společnosti DHL Freight CZ s.r.o.
Autor práce: Bc. Markéta Bilková
Oponent: Ing. Roman Piňos

Hodnocení práce

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

Vlastní téma práce je vhodně zvoleno, jak z pohledu diplomové práce, tak využití v každodenní praxi. Autorka popsala velmi podrobně jak teoretický základ, tak v praktické části současný stav sledované části společnosti a následně vypracovala návrhy na zlepšení. Přístup při vypracování byl aktivní, s detailním pokrytím dané problematiky a řadou navržených opatření vedoucích ke zlepšení.

Dosažené výsledky, jejich správnost a možnost praktického využití:

Autorka navrhla několik konkrétních opatření na zlepšení v procesu práce zákaznického centra, například definovaná klíčová slova pro třídění emailových požadavků byla ihned a úspěšně zavedena do praxe. Nicméně celkový počet navržených zlepšení byl na úkor kvality a ověření efektivity návrhů. U řady návrhů je představen kromě myšlenky pouze odhad nákladů na zlepšení a není učiněn alespoň rámcový odhad či vyčíslení přínosu a tedy výpočet návratnosti investice. Ve firemní praxi manažera nadnárodní firmy, kde je ziskovost klíčovým ukazatelem, je co nejpřesnější vyčíslení návratnosti investic denní praxí a podmínkou prosazení návrhů do reality.

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům:

Bez připomínek.

Formální náležitosti (přehlednost, úprava apod.):

Diplomová práce je zpracována standardně, formálně správně a přehledně. Autorka podpořila textovou část řadou tabulek a procesními grafy. Nicméně celkově je práce poměrně rozsáhlá a řada vět či odstavců se objevuje opakovaně. Z textu je vidět ambice autorky zaznamenat a podělit se o získané informace, pozorování, zkušenosti a nápady.

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

Připomínky a dotazy k práci:

Přestože je práce věnována problematice zákaznického servisu aplikovaného na logistickou firmu, v teoretická části se autorka věnuje této problematice pouze okrajově. Zajistit přepravu z A do B dokáže řada subjektů. Co však jednotlivé subjekty odlišuje a činí je tímto na trhu úspěšnějšími, je právě kvalita, rychlost a spokojenost zákazníků při komunikaci, často právě prostřednictvím zákaznického centra.

Autorka se bohužel nevyvaroval dílčích nepřesností jako například graf organizační struktury strana 29 s nesprávně zachycenou maticovou strukturou organizace společnosti. Dále pak po kalkulaci a vyčíslení nákladů na aplikaci navržených změn – vypočtený měsíční náklad je dále v textu prezentován jako náklad roční – strana 81 a dále.

Dotaz pro autorku: během přípravy práce pronikla autorka do podstaty činnosti centralizovaného zákaznického servisu. Jak se tedy nyní dívá, s odstupem času, na rozhodnutí centralizovat zákaznický servis na jedno místo, z původního decentralizovaného nastavení. Jaké nové příležitosti tato změna přinesla: zákazníkům, managementu, zaměstnancům, akcionářům.

Práci klasifikuji stupněm: C - velmi dobře

V Ostravě dne 9.6.2020

.....
Ing. Roman Piňos