

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta: Bc. Jaroslav Klamert
Ak. rok: 2006/2007

Oponent DP: Ing. Věra Palánová

Téma DP: Projekt vytváření call center pro podporu řízení vztahu se zákazníkem jako faktor zvýšení konkurenceschopnosti.

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS						
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	FX 4	F 5
1	Náročnosti tématu práce	X						
2	Splnění cílů práce	X						
3	Teoretické části práce	X						
4	Praktické části práce (analytická část)	X						
5	Praktické části práce (řešící část)		X					
6	Formální úrovně práce	X						

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X** v příslušné úrovni.

(Obrat'te, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě: (otázky uvádí vedoucí práce i oponent)


Na předložené diplomové práci je vidět, že diplomant má osobní zkušenosti s prací v call centru. Oceňuji jeho přístup k činnostem v centru z pohledu zákazníka a na tomto základě snahu o zdokonalování již fungujícího systému.

Velmi pěkně propojuje teorii s praxí a navrhovaná řešení mohou napomoci k ještě větší spokojenosti zákazníků a efektivnímu řízení centra.

1. Jak se díváte na možnost změny přechodu od zelené linky na placenou službu?
2. V příloze PIII uvádíte, že 37% operátorů pracuje v centru více než 36 měsíců a 17% 24 – 36 měsíců. To znamená, že více než polovina zaměstnanců je velmi stabilní. Čím je to způsobené? Centra běžně trpí vysokou fluktuací.
3. Rozsah jazyků obsluhovaných zákazníků je ojedinělý. Domníváte se, že je efektivní pro centrum držet na všech linkách stejné obslužné parametry? Když ne, jaké řešení byste navrhoval v této oblasti.

Návrh na klasifikaci diplomové práce: **výborně**

Ve Zlíně dne 4. května 2007


.....
podpis oponenta DP