



POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Magdaléna Jurušová
Název práce: Call centrum na klíč – technická podpora zákazníkovi
Autor posudku: Ing. Václav Zubr
Cíl práce: Charakteristika nabízených call center na českém trhu a návržení vlastního ideálního řešení.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)			
	A	C	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Díličí připomínky a náměty:

Kalkulace nákladů na call centrum obsahuje detaily týkající se mzdových nákladů, ale již neobsahuje náklady na koupi či nájem budovy, vybavení (kromě PC), údržbu či telekomunikace. U zadání zakázky, jež autorka v práci uvádí, není specifikováno, na jakých základech byla stanovena právě tato data.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Práce předkládá teoretický základ pro řešení téma call centra. Autorka uvádí teorii, jež se týká telekomunikačních služeb, telemarketingu a mobilních operátorů. Dále jsou popsána call centra, jejich vztah k podniku, rozdělení dle umístění a dle nabízených služeb. V práci je uveden vzorec, který umožňuje stanovení počtu pracovníků v call centru. Teoretická část obsahuje popis jednotlivých pracovních pozic, jejich charakteristiky. Práce se okrajově zabývá komunikací a typy otázek, jež se používají v každodenní praxi operátora. Praktická část práce se zabývá návrhem call centra pro Českou školní inspekci, uvádí předpokládané vytížení linky, výpočet počtu zaměstnanců, plánování jejich pracovní doby. Hodnocení kvality prováděných rozhovorů je klíčovou aktivitou, na kterou je v plánování též pamatováno. Závěrem je v práci uvedena kalkulační nákladů na zřízení i provoz call

centra. Motivace a spokojenost operátorů je základem úspěšného call centra, proto je ukázán hodnotící formulář, na jehož základě jsou vypláceny prémie jednotlivým zaměstnancům. Stanovené cíle bakalářské práce byly naplněny.

Otázky k obhajobě:

1. Na straně 38 je uveden hodnotící formulář, jak se stanovují standardy pro hodnocení kvality hovorů u jednotlivých manažerů?
2. Při volání operátorovi je většinou sdělena informace o monitorování hovoru, znáte podíl hovorů, které volající ukončí?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C - velmi dobře

V Hradci Králové, dne 17. května 2016

podpis