

# Posudek oponenta diplomové práce

Autor práce: **Petra Francistyová**

Název práce: **Analýza efektivity obslužení klientů kontaktního centra města Plzeň**

Práce je logicky členěná a už z obsahu je patrné, že pokrývá všechny body zadání. Rozsah práce v délce 86 stran je silně nadprůměrný. Bylo použito 33 zdrojů, kdy 10 zdrojů je v papírové podobě. Zdroje jsou vybrané dobře a nemám k nim výhrady.

Práce je po formální stránce v pořádku a nemám k ní výhrady. Obrázky jsou čitelné, řádně označené a vysvětlené.

Software: práce obsahuje pouze základní statistickou analýzu dat s využitím MS Excel. Ve většině případů využívá pouze absolutní počty výskytů daných jevů a počítá minimum, maximum a průměr. Na přiloženém CD jsem nenašel žádné pokročilejší statistické metody, které by analyzovaly zjištěná data s ohledem na výskyt mimořádných událostí v Plzni, a studentka se ani nesnaží předpovídat budoucí vývoj základních ukazatelů vytíženosti kontaktního centra.

Zadání bylo splněno bez výhrad.

Doplňující informace k práci

- Diplomová práce neobsahuje žádný vlastní software. Výsledkem je pouze několik Excelových souborů se základní analýzou získaných dat.
- Analyzovaná data jsou většinou poměrně jednoduchá a neobsahují žádné zajímavější údaje, které by bylo možné více analyzovat. Významné údaje jsou navíc odstraněny v rámci procesu anonymizace dat.

Dotazy k práci

- Nepokoušela jste se získat nějaké další údaje, které by obsahovaly informace o konkrétním hovoru nebo emailu? V případě telefonického hovoru by mohlo jít třeba o klíčová slova a v případě emailu by šlo provádět automatickou analýzu přímo vlastního textu.

Navrhuji hodnocení známkou **velmi dobře** a práci doporučuji k obhajobě.

V Plzni 3.7.2019

Ing. Martin Dostal, Ph.D.