

Hodnocení vedoucího diplomové práce

Autor/autorka práce: **Bc. Petra Francistyová**

Název práce: Analýza efektivity obslužení klientů Kontaktního centra města Plzně

Téma diplomové práce pro studijní obor Informační systémy vzniklo na základě požadavku Magistrátu města Plzně v rámci zvýšení kvality elektronizace veřejné správy a s ní souvisejícím rozvojem elektronické komunikace s občany. Diplomantka se aktivně zúčastnila formulace zadání řešeného problému a svědomitě spolupracovala se všemi zúčastněnými složkami systému.

Předložená práce vychází z konceptu Smart Cities, do kterého je Plzeň zapojena. Těžiště diplomové práce spočívá v rozboru dat Kontaktního centra města Plzně a ve vytvoření případných návrhů ke zvýšení efektivity obslužení klientů tohoto kontaktního centra. V praktické části diplomové práce jsou sledovány činnosti operátorek kontaktního centra, je provedena komplexní analýza vstupních kanálů a kategorizace požadavků klientů. Data ze vstupních kanálů (telefonáty, e-mail, SMS) jsou hodnocena z hlediska objemu a předem definovaných kategorií. Analyzovaná data odhalila nedostatky používaného systému TORIS a identifikovala potencionální příčiny prodlužování doby odezvy. Kromě toho byla zjištěna velmi nízká informovanost o možnostech využití nabízených služeb. Na základě analýzy jsou navrženy možné optimalizace služeb vedoucí k zefektivnění práce operátorek a kontrolní mechanismy poskytovaných služeb výše uvedeného kontaktního centra.

Návrh optimalizace poskytovaných služeb a návrh kontrolních mechanismů či sestav je dle vyjádření odpovědných pracovníků Správy informačního systému a vedení Kontaktního centra využitelným přínosem diplomové práce. Je však nutno konstatovat, že provedená analýza je poměrně velmi jednoduchá, nebyly použity a ani navrženy žádné složitější metody analýzy dostupných dat. Na druhé straně je nutno zmínit, že zjišťovaný stav je pouze počátkem dlouhodobého procesu údržby a inovace celého systému všemi zúčastněnými složkami.

Diplomová práce je po formální stránce velmi dobře zpracována, správně logicky členěna, rozsah teoretické a praktické části je odpovídající. Celkově je kvalita na velmi dobré úrovni. Práce obsahuje řadu grafů, pro srozumitelnost by bylo vhodné uvést podrobnější legendy. Literatura v dostatečném rozsahu odpovídá tématu diplomové práce, uvedené zdroje jsou citovány v textu práce.

Zadání diplomové práce bylo splněno, navrhuji hodnocení známkou **velmi dobře** a práci doporučuji k obhajobě.

V Plzni 23.8.2019

Doc. Dr. Ing. Jana Klečková