



Vysoká škola technická a ekonomická
v Českých Budějovicích

Návrh reklamačního procesu ve společnosti SILON s.r.o.

Autor práce: Václav Chlumák
Vedoucí práce: doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D.
České Budějovice, červen 2017



Cíl práce:

Cílem této diplomové práce je na základě revize reklamačního procesu ve společnosti SILON s.r.o., navrhnout a vyhodnotit dopady nového reklamačního procesu



Postup řešení:

- systémová a vztahová analýza současného stavu
- zjištění současných požadavků kvality dle platných standardů
- návrh nové procedury včetně metodik řešení



Analýza současného stavu:

- organigram
- zodpovědnosti
- směrnice a pracovní postupy
- záznamy dat
- metodiky kontinuálního zlepšování

- budoucí směr rozvoje společnosti



Požadavky:

- vysoká jakost
- žádné defekty
- učení se z chyb
- efektivnost
- dodržování termínů
- jasně stanovené zodpovědnosti



Návrh řešení:

- úprava organigramu
- vytvoření flowchartu
- stanovení zodpovědností a pravomocí
- návrh časové osy
- implementace nástrojů kontinuálního zlepšování
- nástroj monitorování a vyhodnocování neshod



Přínos práce:

- plnění požadavků norem
- trvalé zvyšování kvality
- snižování nákladů na reklamace

- spokojený zákazník

- SILON s.r.o. spolehlivý obchodní partner



Dodatečné dotazy:

- Bude Váš návrh ve firmě realizovaný?
- Definujte přínosy práce.
- Charakterizujte reverzní logistiku, v kontextu práce.
- Uvažoval jste, jaké by byly přibližné finanční náklady na nově zvolený návrh, změnu stávajícího stavu?



„A man who has committed a mistake and doesn't correct it, is committing another mistake.“

Confucius

Děkuji za pozornost.