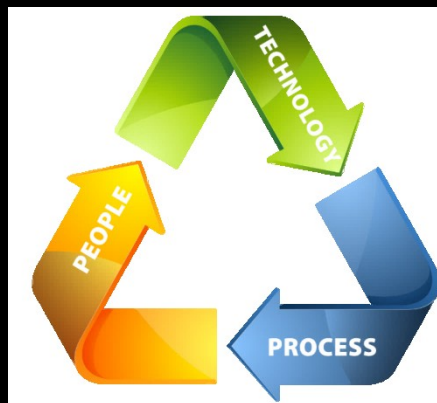


Vysoká škola technická a ekonomická v Českých Budějovicích

# Racionalizace poskytování zákaznického servisu ve společnosti SCHENKER spol. s r.o.



Autor diplomové práce: Bc. Gabriela Habánová, UČO 12591

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D.

Oponent diplomové práce: doc. Ing. Miloš Hitka, Ph.D.

České Budějovice, červen 2018

# Cíl práce

- Cílem diplomové práce je racionalizace systému CRM na základě výsledků zákaznického průzkumu a analýzy hlavních prvků systému CRM. Navrhovaná racionalizační opatření budou ekonomicky a procesně zhodnocena.



# Východiska

- Logistika, CRM
- SCHENKER spol. s r.o.
- Metody:
  - Průzkum spokojenosti zákazníků
  - Metoda PERT
  - Doba návratnosti



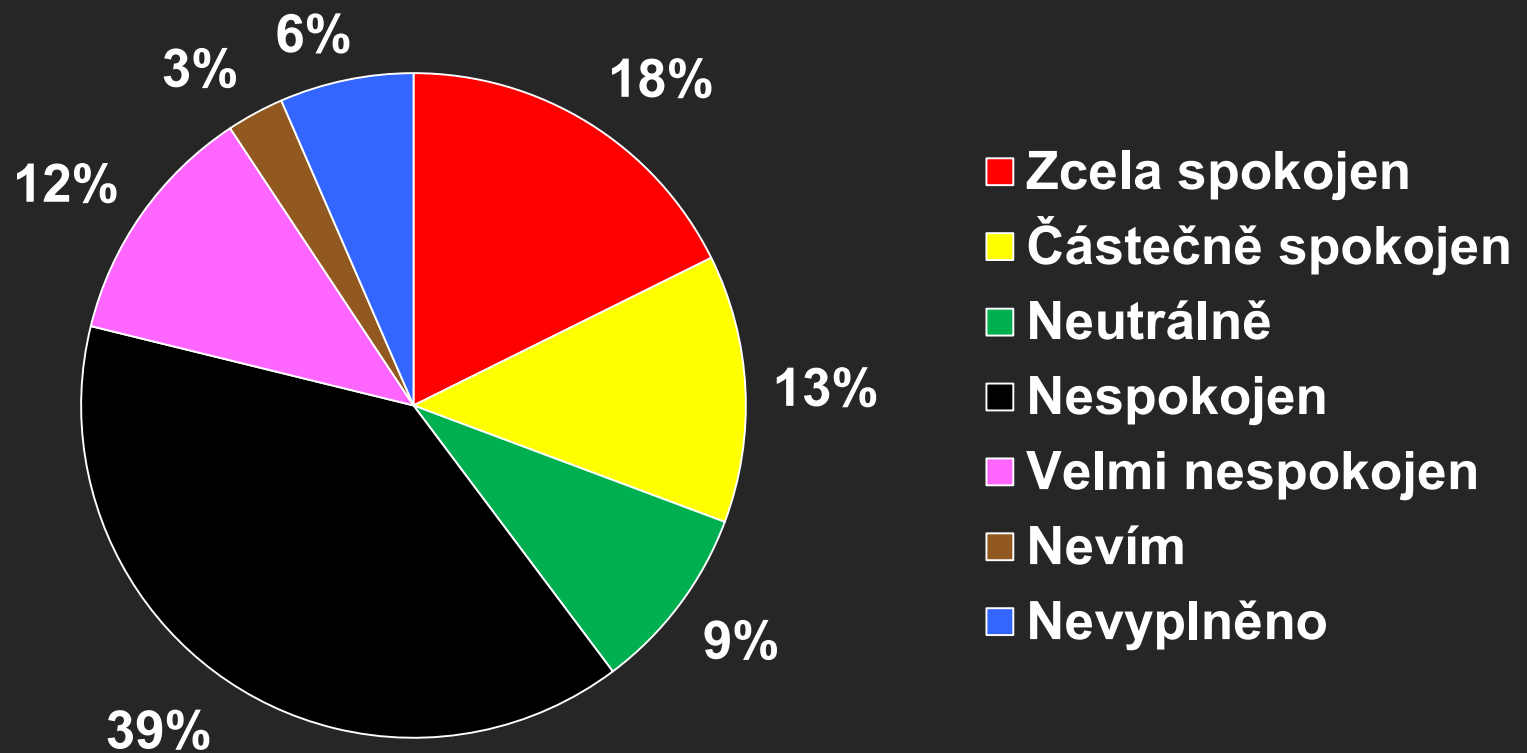
# Hlavní prvky CRM

- Procesy
- Lidé
- Technologie

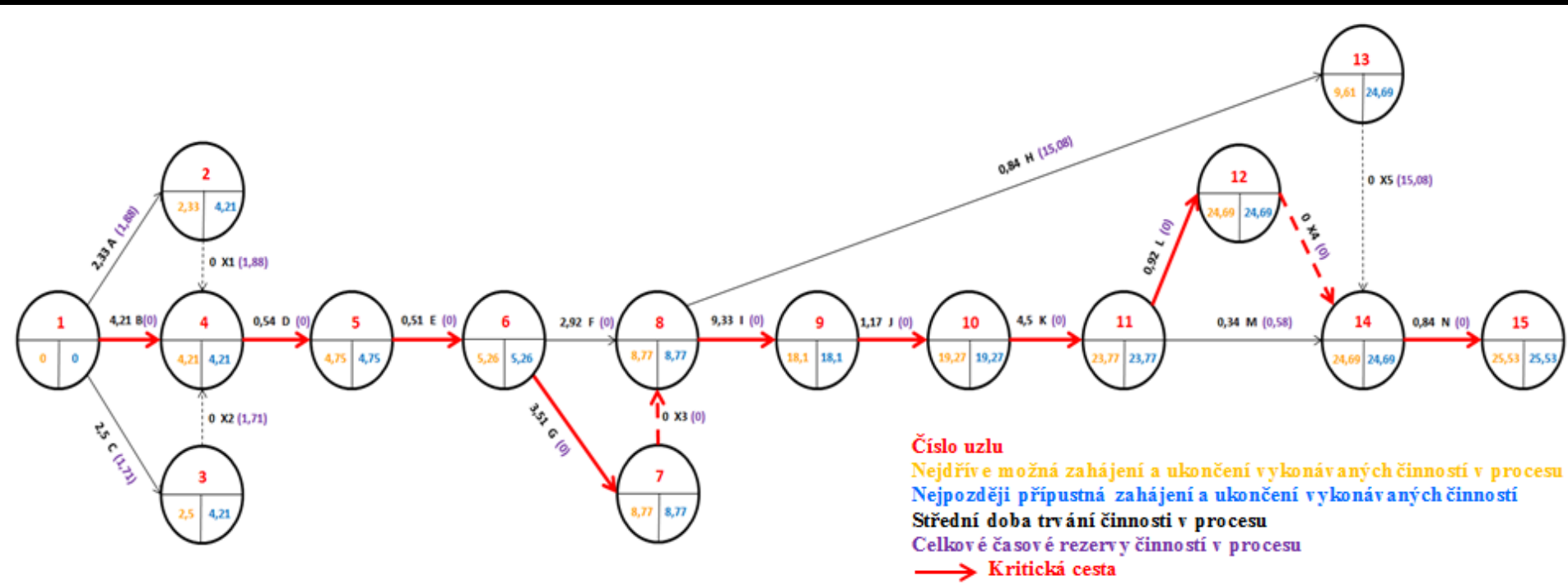


# Verifikace systému CRM – průzkum spokojenosti zákazníků

## Spokojenost s dobou vyřízení reklamace



# Metoda PERT procesu reklamace před návrhem

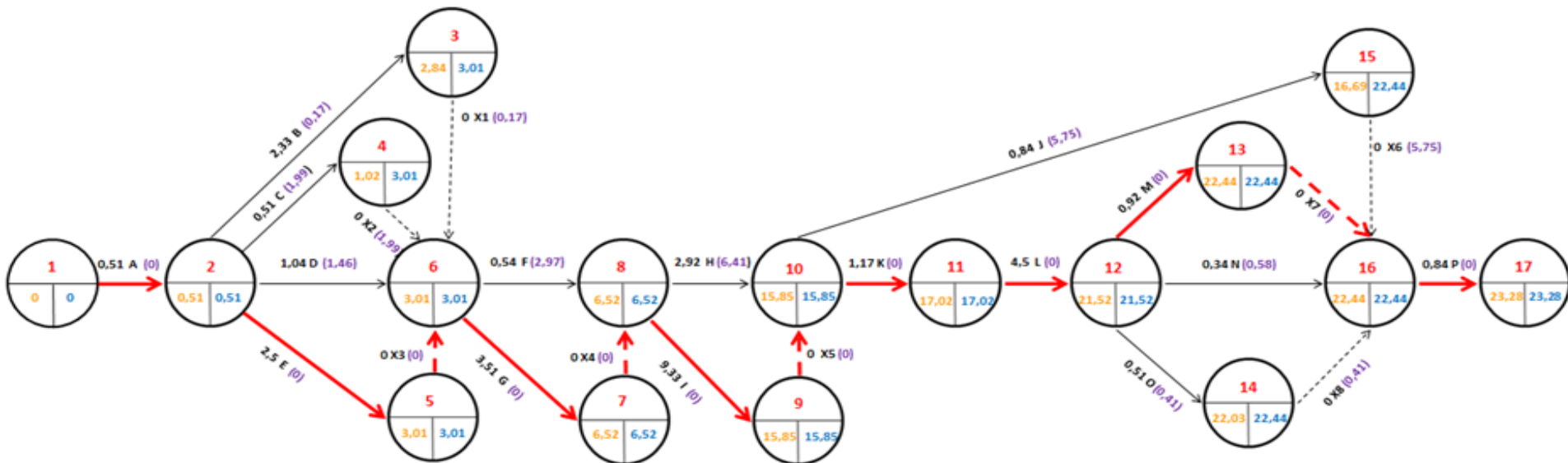


- Střední doba trvání procesu = 25,5 pracovního dne
- Směrodatná odchylka  $\sigma_{KC} = 3,0162$  pracovního dne

# Návrh racionalizace

- Zjištěné nedostatky
  - Tisk, ruční archivace
  - Stížnosti zákazníků  $\leq 1\,500$  CZK
  - Nápravná opatření
  - Paralelní výkon činností
- Datový sklad 2 TB: 480 000 CZK

# Metoda PERT procesu reklamace po návrhu



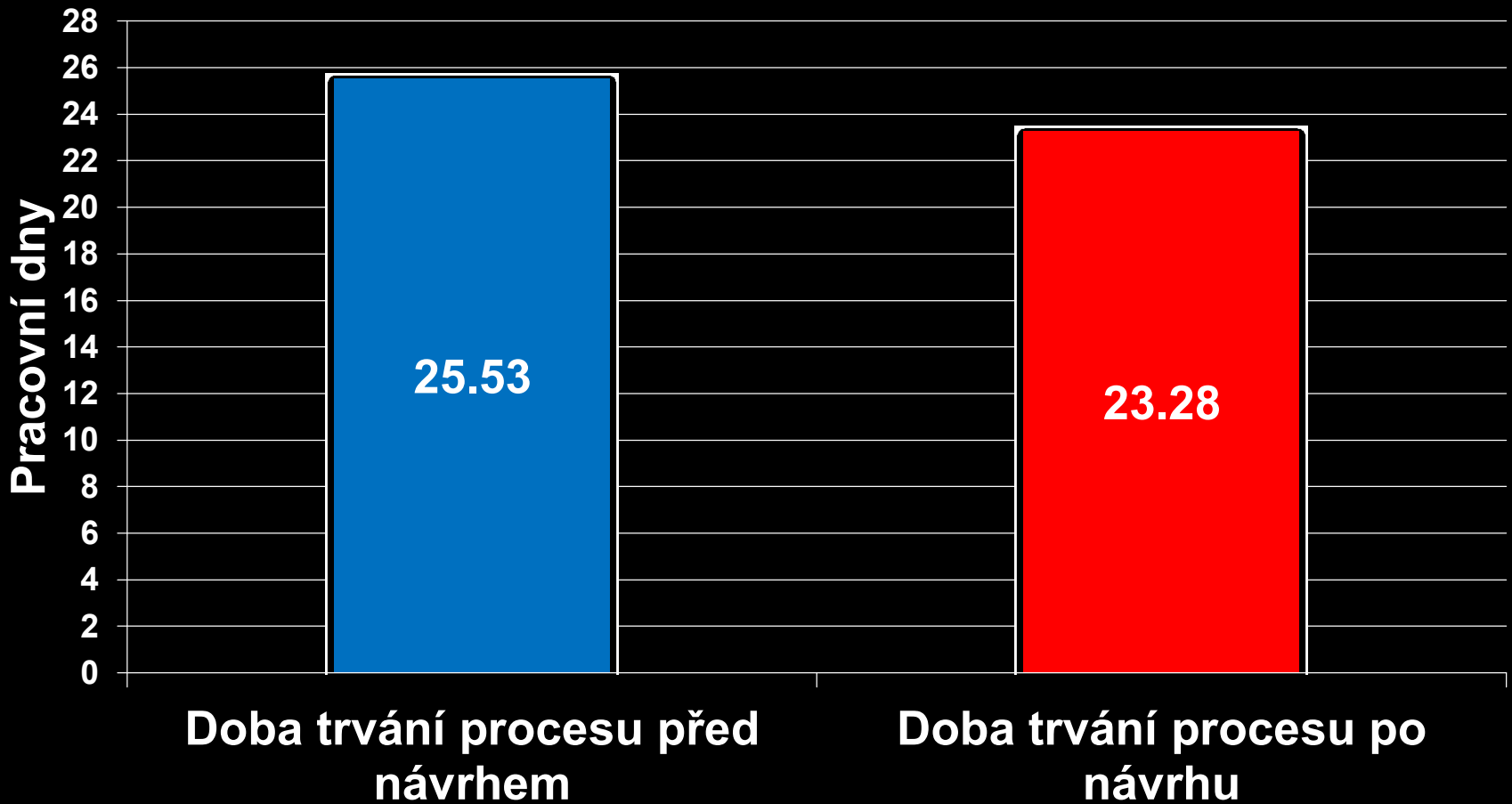
Číslo uzlu; Nejdříve možná zahájení a ukončení vykonávaných činností v procesu; Nejpozději přípustná zahájení a ukončení vykonávaných činností; Střední doba trvání činnosti v procesu; Celková časová rezerva činností v procesu; → Kritická cesta

- Střední doba trvání procesu = 23,28 pracovního dne
- Směrodatná odchylka  $\sigma_{KC} = 2,9832$  pracovního dne



# Zhodnocení návrhu – procesní dopady

## Porovnání doby trvání procesu reklamace



# Zhodnocení návrhu – celkové procesní dopady

- Časová úspora/1 měsíc:
  - 6,8 h - 1 referent ZC
  - 346,8 h – všechna ZC společnosti

# Zhodnocení návrhu – ekonomické dopady

- Výnosy celkem/1 rok: 695 334 CZK
- Náklady: 480 000 CZK
  
- DOBA NÁVRATNOSTI INVESTICE: 8,4 MĚSÍCE

# Závěr

- Identifikováno kritické místo CRM
- Elektronická archivace objednávek – datový sklad
- Zkrácení doby reklamace o 2,25 pracovní dny
- Časová úspora v procesech ZC 346,8 hodin
- Návratnost investice za 8,4 měsíce
- Směrnice Řešení reklamací



**Děkuji Vám za pozornost.**

---

# Doplňující otázky

- Jaké jsou jiné metody hodnocení úrovně kvality poskytovaného zákaznického servisu?
- Bude práce aplikovaná ve firmě?
- Aký postoj zaujala firma k Vaším výsledkom a zvažuje ich využitie?

