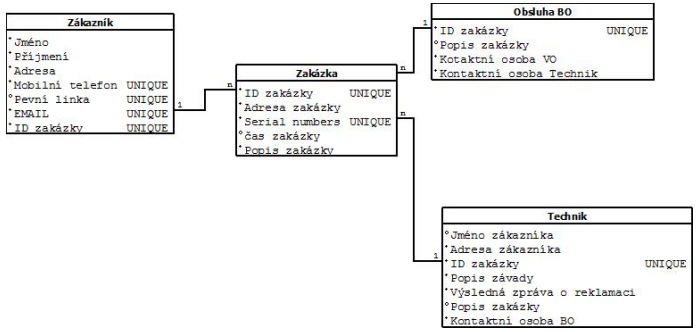
IMPLEMENTACE LEAN METOD V PROCESU ŘÍZENÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ VE VYBRANÉ SPOLEČNOSTI

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ, MASARYKŮV ÚSTAV VYŠŠÍCH STUDIÍ
Bc. TOMÁŠ TACHECÍ, 2022, DIPLOMOVÁ PRÁCE

ABSTRAKT

Diplomová práce se věnuje problematice zefektivňování procesů především se zaměřením na metody Lean, které implementuje do procesu managementu reklamací a stížností ve vybrané společnosti. Čtenáře práce seznamuje se základní terminologií modelování procesů a popisuje jednotlivé Lean metody. V praktické části diplomové práce jsou pak modelovány všechny subprocesy zkoumaného procesu managementu reklamací a je provedena analýza hodnotového toku v rámci tohoto procesu. Na základě dat a pozorování procesu jsou pak navrženy Lean a automatizační metody, které pomohou zefektivnit jednotlivé subprocesy a značně zkrátí dobu trvání zkoumaného procesu. Dopady implementace jsou v závěru vyhodnoceny a rozděleny do dvou skupin na kvantifikovatelné a nekvantifikovatelné.



ER diagram v procesu managementu reklamací

CÍL DIPLOMOVÉ PRÁCE

Cílem práce je navrhnout taková řešení implementace Lean nástrojů, která pomohou zvýšit efektivitu celého oddělení nejen ve formě finančních úspor, ale také ve formě zvyšování kompetencí zaměstnanců.

VYHODNOCENÍ NÁVRHŮ IMPLEMENTACE

Dopad implementace Lean nástrojů lze rozdělit na dvě kategorie, kvantifikovatelné dopady a nekvantifikovatelné dopady. Mezi kvantifikovatelné dopady jednoznačně řadíme zrychlení procesu, dále pak zvýšení kapacity oddělení XY, či snížení četnosti pokut za nedodržení zákonných lhůt. Za nekvantifikovatelný dopad pak v tomto případě počítáme zvýšení zákaznické spokojenosti a zvýšení spokojenosti mezi zaměstnanci společnosti XY.

Proces managementu reklamací se po optimalizaci zrychlil o více než 52 hodin a náklady na jeden požadavek vyřízení reklamace se tak značně snížily. Cíl diplomové práce lze tak považovat za splněný.

	Backlog (nápady)	K řešení	V procesu	Komplikace	Vyřešeno
Příjem					
Správa					
Technik					
Velkoobchod					

Návrh KANBAN nástěnky

ENGLISH SUMMARY

The diploma thesis deals with the issue of streamlining processes and mainly focuses on Lean methods, which it implements in the process of claims and complaints management in the selected company. The diploma thesis introduces the reader to the basic terminology of process modelling and describes the Lean methods. There are models and the value stream mapping analysis of all sub-processes of the researched complaints management process in the practical part of the thesis. Lean and automation methods are then proposed based on data and process observation, which will help to make the sub-processes more efficient and significantly reduce the duration of the process. In the end, the impacts of the implementation are evaluated and divided into two groups, quantifiable and non-quantifiable.