

# OPTIMALIZACE SUPPORTNÍCH PROCESŮ VE SPOLEČNOSTI



## DIPLOMOVÁ PRÁCE

Autorka DP: **Michaela Stránská**  
 Vedoucí DP: **doc. Ing. Lenka Švecová, Ph.D**  
 Akademický rok: **2018/2019**

**CÍLEM DIPLOMOVÉ PRÁCE** je optimalizace supportních funkcí (sales a admin) ve společnosti.

**České vysoké učení technické v Praze**  
**Masarykův ústav vyšších studií**

**PŘÍNOSEM** je zrychlení reakce na požadavky zákazníků, navýšení obratu – profitability, snížení variabilních nákladů a v první řadě zlepšení spokojenosti zákazníků společnosti.

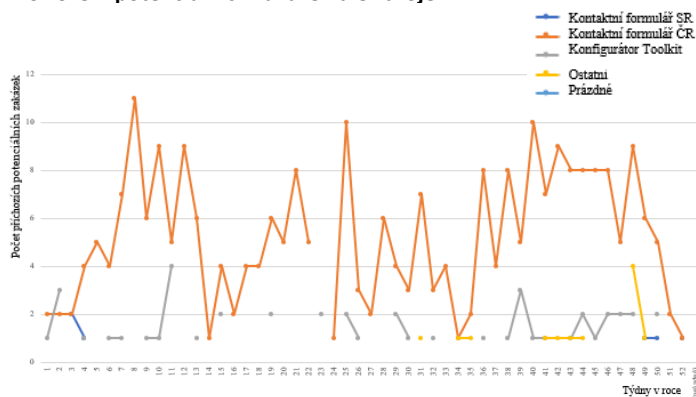
## SUMMARY

The aim of this thesis is an optimization of support processes (sales and admin) in the company. The benefit of this thesis is to speed up a response to customer requirements, increase profitability, reduce variable costs and, above all, improve customer satisfaction.

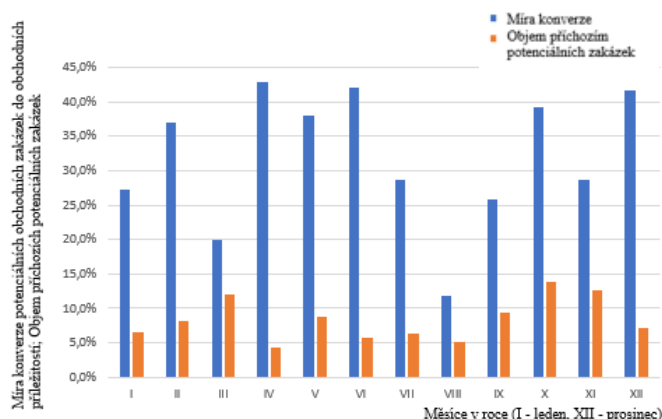
V rámci diplomové práce byla provedena analýza dat potenciálních zakázek, které přišly z webových stránek. Na základě analýzy, která byla doplněna o informace z rozhovorů s manažery a zaměstnanci, byla pro společnost vyvozena doporučení a závěry.

The thesis analyses data of sales leads coming from company's websites. Based on this analysis, it is proposed a process optimization so that a conversion rate to opportunities will increase, which means a higher probability of successfully concluded business.

### Rozložení potenciálních zakázek dle zdroje



### Míra konverze potenciálních zakázek do obchodních příležitostí



### Míra konverze potenciálních zakázek do obchodních příležitostí dle jejich počtu na obchodníky

Počet potenciálních zakázek	Stav potenciální zakázky						Celkem	Míra konverze do obchodních příležitostí
	zrušená	v procesu	nová	odložena	kválikovaná	potvrzená		
0-5	18	-	38	1	6	13	76	7,9 %
6-10	15	5	25	-	32	5	82	39,0 %
11-15	6	-	8	-	29	4	47	61,7 %
16-20	7	-	34	-	30	1	72	41,7 %
20+	7	3	9	-	8	28	55	14,5 %
<b>celkem</b>	<b>53</b>	<b>8</b>	<b>114</b>	<b>1</b>	<b>105</b>	<b>51</b>	<b>332</b>	<b>31,6 %</b>

## ZJIŠTĚNÉ NEDOSTATKY

- nestabilita procesu
- chybějící nebo zkreslená data
- chybějící definice jednotlivých stavů potenciálních zakázek
- nesprávná práce s portfoliem zákazníků