

doc. Dr. Ing. GABRIELA ACHTENOVÁ, CSc.
prorektorka pro bakalářské a magisterské studium
JUGOSLÁVSKÝCH PARTYZÁNŮ 1580/3
160 00 PRAHA 6

V Praze dne 8. 8. 2019
Č. j. 106/19/32911/svec

R o z h o d n u t í

Závěrečná práce Ing. Martina Srpa, EID 423516, vypracována ve studijním programu N3949 Řízení rozvojových projektů, studijního oboru 6208T183 Projektové řízení inovací v podniku, s tématem *Měření zákaznické spokojenosti v autoservisu, vyhodnocování a zobrazování výsledků pro zlepšení kvality služeb, obsahuje citlivé obchodní údaje, které by neměly být veřejně přístupné. V souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a některých dalších zákonů, § 47 b, odst. 4 jsem rozhodla o odložení zveřejnění diplomové práce po dobu tří let, kdy samotný business case a metodologické postupy firmy budou již zastaralé.*

O d ů v o d n ě n í

Diplomová práce vznikala na základě reálných dat získaných v druhé polovině roku 2018 a interních informací firmy. Na základě těchto dat byla vytvořena podrobná analýza měření zákaznické spokojenosti a následná realizace řešení. Bez užití reálných dat by nebylo možné dobrat se k relevantním výsledkům odrážejících realitu.

Mezi použitými daty se nachází citlivé údaje jako interní metodologie firmy na práci se zákazníky, zákaznickou spokojeností a loajalitou. Dále vizualizace reportingové platformy sloužící k vyhodnocování výsledků a k řízení zákaznické spokojenosti a v neposlední řadě jsou zde interní informace týkající se počtu průchodů (počet servisních událostí), rozčlenění servisních zakázek a identifikace silných a slabých stránek firmy na základě zpětných vazeb klientů (alerty).

Tyto údaje by při veřejné dostupnosti diplomové práce mohly sloužit k získání konkurenční

výhody pro firmy pracující ve stejném oboru, tedy by mohly samotnou firmu poškodit nejenom po finanční stránce, ale i v ohledu duševního vlastnictví.

Z těchto důvodů jsem rozhodla, jak je výše uvedeno. Diplomovou práci nařizuji stáhnout z repozitáře DSpace, <https://dspace.cvut.cz/handle/10467/82474>, s ohledem na princip proporcionality, eliminaci případných škod třetích osob a z důvodu opatrnosti.



Lenka Švecová

ředitelka