Zadání bakalářské práce

Michala Čandová

Studijní program: B2647 Informační a komunikační technologie
Studijní obor: 2612R025 Informatika a výpočetní technika

Téma: ELPOD: Zákaznická podpora v prostředí internetu, helpdesk, komunikace se zákazníky, péče o zákazníky
ELPOD: Customer Services on Internet - Helpdesk, Communication, Benefits

Zásady pro vypracování:
1. Seznámte se s problematikou péče o zákazníky, zákaznický servis, komunikace se zákazníky, technická podpora CRM systémy atd.
2. Shromážděte informace nezbytné pro přípravu studijního materiálu zaměřeného na tuto oblast.
3. Popište stávající řešení, vyzdvihněte jejich silné a slabé stránky, zdokumentujte možnosti nasazení a finanční náklady spojené s instalací, údržbou a provozem.
4. V práci se zaměřte i na problematiku clientské péče, práce se stávajícími zákazníky, rozvoj komunikace se zákazníky, telemarketing a další.
5. Cílem práce bude sestavit studijní materiál s praktickými příklady řešicími výše uvedenou problematiku.
6. Zaměřte se na možnosti podpory těchto činností s pomocí běžně dostupných aplikací, a speciálních CRM systémů.
7. Jednotlivé části detailně diskutujte na praktických příkladech s vhodně zvolenou kolekcí odkazů na doplňkové materiály.
8. V závěru práce zhodnotíte přínos celého řešení a další možné směry rozšíření.

Seznam doporučené odborné literatury:
Podle pokynů vedoucího bakalářské práce.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Radoslav Fasuga, Ph.D.

Datum zadání: 20.11.2009
Datum odevzdání: 06.05.2011

[Signature]

doc. Dr. Ing. Eduard Sojka
vedoucí katedry

[Signature]

prof. RNDr. Václav Snásel, CSc.
děkan fakulty