

Téma bakalárskej práce je „Business stratégie Call centra“. Cieľom práce je skúmať závislosť počtu hovorov na Kontaktné centrum spoločnosti České dráhy, a. s. na faktore ročných období a faktore počasia.

Teoretická časť je venovaná predstaveniu spoločnosti České dráhy, a. s. a samotného Kontaktného centra. V praktickej časti je popísaný postup pri skúmaní vplyvu faktorov na počet kontaktov a závery z neho vyplývajúceho. Následne sú predstavené návrhy pre budúce business stratégie Kontaktného centra.