

## Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

Jméno a příjmení: **Mykhailo Mykytynets**  
Osobní číslo: **I1800436**  
Adresa: Palachova 1129/17, Hradec Králové – Nový Hradec Králové, 50012 Hradec Králové 12, Česká republika  
Téma práce: IT Service Management – procesní řízení IT podle ITIL  
Téma práce anglicky: IT Service Management – processes management according to ITIL  
Vedoucí práce: doc. Ing. Pavel Čech, Ph.D.  
Katedra informačních technologií

### Zásady pro vypracování:

Cílem bakalářské práce je analyzovat procesy Service Operation v existující firmě a následné navrhování a zavedení optimalizačních prvků procesu správy incidentů, žádostí, problémů a změn pro zvýšení efektivity pro jeho vykonávání. Rámcová osnova: 1 Úvod 2 Knihovna ITIL v4 3 Service Operation procesy 4 Analýza 4.1 Popis společnosti 4.2 Správa žádostí ve společnosti 4.3 Správa incidentů ve společnosti 4.4 Správa problémů ve společnosti 4.5 Správa změn ve společnosti 5 Návrh a zavedení optimalizací 6 Závěr

### Seznam doporučené literatury:

BUCKSTEEG, Martin. ITIL 2011. Brno: Computer Press, 2012. ISBN 978-80-251-3732-1. MATULA, Jan. Informační management: normy, frameworky a nejlepší praxe v řízení služeb IT (ITSM). V Opavě: Slezská univerzita, Filozoficko-přírodovědecká fakulta v Opavě, Ústav bohemistiky a knihovnictví, 2017. ISBN 978-80-7510-264-5. LUKÁČ, Lubomír. IT management: jak na úspěšnou kariéru. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-3378-1. GÁLA, Libor, POUR, Jan a ŠEDIVÁ, Zuzana. Podniková informatika: počítačové aplikace v podnikové a mezipodnikové praxi. 3., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, 2015. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-5457-4.

Podpis studenta:

Datum:

Podpis vedoucího práce:

Datum: