



## POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Bc. Lucie Valková

**Název práce:** Tiketovací řešení pro SMEs

**Autor posudku:** Ing. Karel Mls, Ph.D.

**Cíl práce:** Analyzovat proces incident managementu a navrhnout nejvhodnější způsob zavedení tiketovacího systému v prostředí SMEs.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Byly nalezeny podobnosti s jinými texty v repozitáři Odevzdej.cz, celková shoda je 1%. Podle detailního rozpisu se jedná o citaci definice malého a středního podniku, která je řádně citovaná. Práce samotná je originální.

### Dílčí připomínky a náměty:

Práce je vhodně strukturovaná, po pečlivé obsahové a jazykové kontrole zde zůstalo minimální množství chyb (obr. 2 je v textu odkazován jako obr. 3, popis obr. 15 by se měl vztahovat k výrobní firmě). Poněkud nekonzistentně působí nejednotné používání anglických popisů obrázků a schémat, i u vlastního zpracování. Prázdná strana 56, která vznikla patrně při převodu do formátu pdf.

Formální náležitosti jsou na velmi dobré úrovni.

### **Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

V práci je diskutováno zavádění ticketovacího řešení v prostředí malých a středních firem. Autorka vychází z metodiky ITIL4 jakožto rámce pro řízení procesu správy IT služeb u firmy. Podrobně popisuje standardy a procesy incident managementu v návaznosti na problem management. V praktické části vytváří rozhodovací model, který po expertním ohodnocení požadavků/kriterií pomáhá určit nejvhodnější formu zavedení ticketovacího řešení do konkrétní firmy. Model je testován na dvou typech firem – výrobní a nevýrobní, výsledky jsou porovnány a podrobně okomentovány.

Autorka pracovala samostatně a dílčí problémy průběžně konzultovala. V závěrečné práci prokázala schopnost integrovat dílčí poznatky z teorie a praxe do originálního díla. Cíle práce považuji za splněné.

### **Otázky k obhajobě:**

Jaká jsou hlavní rizika jednotlivých způsobů pořízení ticketovacího systému?

Je možné aplikovat Váš model pro formu pořízení ticketovacího systému i pro jiné typy SME?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: A**

**V Hradci Králové, dne 20. května 2021**

---

**podpis**