Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Bc. Lucie Valková

Název práce: Tiketovací řešení pro SMEs
Autor posudku: doc. Ing. Pavel Čech, Ph.D.

Cíl práce: Zanalyzovat vhodnost zavedení tiketovacího nástroje do společnosti splňující kritéria malého a středně velkého podniku.

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

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Systém anti-plagiátorské kontroly uvádí celkovou podobnost 1 %. Podobnost je způsobena především doslovným citováním legislativních norem.

Dílčí připomínky a náměty:

Teoretická a praktická část práce by mohly být více provázány. Teoretická část práce přináší pěkně zpracovaný přehled metodiky ITIL. V praktické části není ovšem metodika ITIL nikterak využita. Vícekriteriální analýza, která je uplatněna v praktické části však v teoretické části naopak chybí. V práci pak autorka využila dva způsoby vícekriteriálního porovnání. Poněkud chybí vysvětlení, proč pro porovnání tiketovacích systémů použila autorka jiný způsob, než pro porovnání cílů. Při porovnání tiketovacích systémů v tabulce 7 mají dva systémy v kritériu aplikační podpora 45 bodů, i když dle tabulky 5 by měl být maximální počet bodů pouze 30. U porovnání cílů v kapitole 4.5 není jasné, zda porovnání prováděla autorka sama na základě svého uvážení nebo vycházela z nějakého šetření. Prosím o objasnění na základě, jakých podkladů bylo provedeno srovnání cílů. V práci není příliš rozebráno určení kapacit, délky trvání nebo celkové náklady při vytvoření vlastního

řešení v kap. 4.3. Použití nástroje ProjectLibre spíše odvádí pozornost od principů projektového řízení, které mohly být v práci více rozvedeny.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Zlepšování kvality poskytovaných služeb prostřednictvím tiketovacích systémů je aktuální i dostatečně zajímavé téma. Předložená práce ovšem poněkud trpí nepropojeností teoretické a praktické části. Autorka však prokazuje velmi dobrou orientaci v metodice ITIL a schopnost pracovat s literárními zdroji. V praktické části autorka řeší výběr a zavedení tiketovacího systému pro dvě modelové firmy. Zdůvodnění některých priorit se zdá být spíše subjektivní a problematika projektového plánování mohla být více ukotvena vhodnými principy. I přes uvedené připomínky je z práce patrná znalost metodiky ITIL, tiketovacích systémů i postupů vícekriteriální analýzy včetně odpovídajících nástrojů.

Otázky k obhajobě.

Viz dílčí připomínky a náměty.

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

V Hradci Králové, dne 18. května 2021

podpis