



POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Vik Jan

Název práce: Využití metodiky ITIL pro zlepšení úrovně IT služeb

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

Cíl práce: Vyplňte cíl závěrečné práce.

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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Výsledek antiplagiátorské kontroly dle Odevzdej.cz je 0%, práce je tedy podle dostupných informací originální.

Dílní připomínky a náměty:

Text práce obsahuje poměrně časté pravopisné chyby, zejména v interpunkci, občasné překlepy; vymezení cíle práce není uvedeno v Zadání, pouze v textu práce na s. 2 jako „Cílem této práce je zmapovat její teoretická východiska a v tomto kontextu následně provést analýzu IT procesů ve sledovaných podpůrných a rozvojových útvarech klientského centra jedné z nejvýznamnějších českých bank, s cílem zlepšit kvalitu jimi dodávaných služeb.“ Tento cíl je možno považovat za relevantní a minimálně v části analýzy IT procesů za splněný.

s. 2 „Na základě provedené analýzy budou v případech, kde bude klasifikace nižší než „Vyhovující“, navrženy akční plány...“ – ve schématu na Obr. 1 je však v rozhodovacím bodě „Je vyspělost procesu dostatečná (> Vyhovující)?“ odkaz na „Vyřazení procesu z další analýzy“ – zde je patrně chyba.

U odkazů na obrázky a tabulky v textu se zpravidla neopakuje též popis daného objektu.

V textu práce nejsou uvedeny odkazy na přílohy 1, 2, 3.

Většina použitých zdrojů nepatří mezi uznávané odborné zdroje (Wikipedie, www.bestpractice.cz – neexistence odkazů na zdroje, autory hesel, data publikování), chybí aktuální časopisecké zdroje zabývající se například problematikou implementace ITIL v podobných situacích.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

V první části práce je poměrně obšírně (26 stran) popisována metodika ITIL, následovaná praktickou částí, což je popis zkoumaného IT oddělení (8 stran) a vlastní analýza sledovaných procesů a služeb, z nichž část je vybrána jako relevantní pro další praktické zkoumání v kontextu doporučení ITIL. V analytické části jsou (subjektivně) ohodnoceny aktuální stupně vyspělosti jednotlivých procesů a navrženy Akční plány pro zvýšení jejich úrovně.

Výsledkem práce by mělo být zlepšení dodávaných IT služeb, což se na základě příliš krátkého sledovaného období po zavedení prvních několika akčních plánů nepodařilo prokázat. Praktický přínos a využitelnost práce vsoučasnosti nelze tedy objektivně zhodnotit.

Práci s odbornou literaturou – citování tří odborných knih, ITIL aplikačních příruček a anonymních a encyklopedických internetových hesel – považuji v případě DP téměř za nedostatečnou.

Otázky k obhajobě:

- jaká jsou specifika IT procesů a služeb v bankovní sféře?
- za jakých podmínek lze dílčí očekávané změny metrik jednotlivých akčních plánů v Tabulce 7 sčítat (Celkový potenciál)?
- z jakých zdrojů/časů čerpá hodnoty před a po implementaci Tabulka 9, když jsou podle Tabulky 8 k 1.10. implementovány pouze 4 AP?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

V Hradci Králové, dne 2. ledna 2019

podpis