

**POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE****Autor/ka: Monika Šprincová****Název práce: Zefektivnění procesu evidence a řešení požadavků z provozu IS a postupů řešení pomocí interní a servisní služby HelpDesk****Hodnocení práce:**

(hodnocení: 1 je výborný, ... , 4 je nevyhovující)

	1	1-	2	2-	3	4
1. <b>Náročnost tématu</b>			x			
2. <b>Volba vhodné metodiky zpracování</b>		x				
3. <b>Splnění cílů práce</b>			x			
4. <b>Odborný přínos autora/rky</b>			x			
5. Logický postup řešení		x				
6. Využití teoretických znalostí			x			
7. Sběr a předzpracování podkladů pro řešení		x				
8. Výstižný souhrn práce a vhodná klíč. sl.			x			
9. Průběžná citace použité literatury	x					
10. Formální úprava textu	x					
11. Formální úprava grafická (obrázky, ...)		x				
12. <b>Celkové hodnocení práce</b>		x				

**Další připomínky, vyjádření, doporučení k obhajobě:**

V předložené bakalářské práci se autorka zabývá problematikou systémů zákaznické podpory, se zaměřením na podrobný rozbor a hodnocení konkrétního HelpDesku a jeho uživatelů. Pro splnění cílů byly využity jak teoretické znalosti ( kapitoly 1,2 3) tak praktické znalosti z oblasti využití konkrétního HelpDesku ((kap5,6), procesního řízení (kap.5), dotazníkového šetření (kap. 6) . Domnívám se, že téma práce bylo zvoleno vhodně, vzhledem ke studijnímu oboru autorky

Práce je rozčleněna do 8 kapitol, jež pokrývají obsahově zadání. Práce splňuje předepsaný formát a rozsahem je též uspokojivá. Přínosné jsou především kapitoly 5,6,7. Jsou zde postupně nejprve zmapovány a popsány procesy v systému HelpDesku a jejich vazba na jednotlivé součásti IS HelpDesk. Dále autorka na základě vlastních zkušeností hledala problematické oblasti, procesy této služby a následně tyto své závěry potvrdila výstupy z provedeného šetření mezi uživateli HelpDesku. V 7. kapitole jsou shrnuty zjištěné závěry a navržena možná řešení problémů. Velmi kladně hodnotím i praktický dopad práce – výstupy budou použity při vylepšování zkoumaného IS a měly by přinést větší spokojenost zákazníků i uživatelů.

Připomínky.

Z formálního hlediska je práce v pořádku.

**Práci doporučuji k obhajobě**

**Hodnocení práce známkou:      Výborně minus**

**Otázky k obhajobě:**

**1 Provedla jste šetření mezi zákazníky a interními uživateli systému – v kterých nedostacích HelpDesku se obě strany shodly?**

V Pardubicích, dne 30.6. 2010

Ing. Pavel Jirava, Ph.D.