

POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Ústav: Ústav systémového inženýrství a informatiky
Autor práce: Zdeňka Frnková
Název práce: Využití HelpDeskového systému pro zvýšení spokojenosti zákazníků
Vedoucí práce: ing. Renáta Bílková

1. Cíl práce a jeho naplnění

(častost výskytu problému, neexistence obvyklého řešení, nedostupnost řešení pro zkoumané podmínky, očekávaný přínos při splnění cíle, nutná míra specifických znalostí o problematice, ...)

Cílem práce bylo definovat základní funkce informačních systémů pro evidenci a zpracování zákaznických požadavků. Na příkladu vybrané společnosti pak zmapovat proces zpracování vybraných zákaznických požadavků a navrhnout možný způsob jejich zefektivnění.

2. Kvalita literárního přehledu

(rozsah zpracované literatury, její aktuálnost, využití cizojazyčné literatury a stěžejních prací, využitelnost přehledu pro vlastní práci, diskuse alternativních pohledů, rozbor použitých citací, syntéza teoretických poznatků a důsledků pro vlastní práci, ...)

Kvalita a rozsah literárního přehledu odpovídá požadavkům na bakalářskou práci.

3. Vlastní práce

(hloubka provedené analýzy a její reprezentativnost, míra využití poznatků u literárního přehledu, dokladování faktů, vhodnost zdrojů dat, ošetření chyb dat, míra splnění cíle, zodpovězení hypotéz, ...)

Práce je rozdělena do čtyř kapitol. První kapitola je věnována seznámení se základními pojmy. Následná druhá kapitola charakterizuje informační systémy pro evidenci a zpracování zákaznických požadavků. Třetí kapitola představuje společnost Aukro.cz. Proces evidence a řešení vybraných zákaznických požadavků v této společnosti, společně i s návrhem na jejich zlepšení, je obsahem závěrečné čtvrté kapitoly.

4. Přiměřenost závěrů, doporučení, návrhů apod.

(správnost odvozených závěrů, jednoznačnost formulace, adekvátnost, zevšeobecnění závěrů, aplikovatelnost doporučení, zdůvodnění návrhů a jejich dopadů, ...)

Autorka splnila zadání bakalářské práce. V práci se postupně vyjádřila ke všem stěžejním bodům uvedeného obsahu práce. Z kapitol věnovaných popisu helpdeskového systému společnosti Aukro.cz, lze říci, že autorka se detailně seznámila s informačním systémem společnosti i procesy zpracování zákaznických požadavků. Uvedené návrhy na zlepšení vybraných procesů mají své opodstatnění a v závěrečné kapitole jsou podloženy i číselnými údaji. V práci pouze chybí detailnější zdůvodnění těchto návrhů, což ale neovlivňuje celkové výsledky práce.

5. Logická stavba práce, formální náležitosti

(správnost členění, logické návaznosti textu, správnost použité terminologie, jednoznačnost a přehlednost grafických prací, jazyková úroveň, ...)

Práce je zpracována přehledně. Místo lze vytknout určité stylistické nedostatky.

Celkové hodnocení:

Splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky.

**Závěrečné stanovisko: Práci k obhajobě doporučuji a hodnotím ji stupněm
výborně minus**

Datum:
20. srpen 2014

Jméno a podpis vedoucího práce:

ing. Renáta Bílková