

Posudek vedoucího bakalářské práce

1. Identifikační údaje

Název práce: **Systémy pro řízení zpracování požadavků zákazníka**

Autor práce: **Lukáš PETR**

2. Cíl práce a jeho naplnění

Cílem práce bylo zpracovat přehled o dostupných aplikacích typu Trouble Ticket System pro použití ve firmě nebo úřadu, stanovit kritéria hodnocení a vlastní hodnocení vypracovat na základě prostudování problematiky aplikací TTS, nalezení dostupných systémů komerčních i v podobě freeware.

Autor zpracoval podrobný přehled dostupných aplikací TTS. Na základě provedeného průzkumu stanovil kritéria pro výběr vhodného TTS s ohledem na specifika vybraných subjektů. Uvedl několik doporučení a shrnutí. Tím naplnil zadání bakalářské práce.

3. Obsahové zpracování a přístup k řešení

Kapitoly předložené práce jsou uspořádány do čtyř celků. V úvodu autor stručně představuje celou práci a vymezuje stanovený cíl a očekávané využití. První kapitola je věnována vymezení a vysvětlení odborných termínů používaných v dané problematice. Ve druhé části se autor zabývá postupem při integraci TTS do informačního systému subjektu, dále upozorňuje na některá rizika spojená s provozem TTS a navrhuje odpovídající opatření. Třetí kapitola velmi stručně vymezuje některé základní cílové skupiny, pro něž je využití TTS relevantní. V první části čtvrté kapitoly je zpracován přehled vlastností TTS, zbytek kapitoly je věnován výběru modelových subjektů a návrhu odpovídajícího TTS pro každý z nich. V závěru autor shrnuje obsah bakalářské práce a hodnotí její výsledky.

Autor zpracoval danou problematiku v logickém členění. Věcně lze práci hodnotit jako vyhovující závěrečnou práci pro daný stupeň a typ studia. Náplň jednotlivých kapitol je jasně definována, autor zvolil odpovídající úroveň řešeršní části, vlastní řešení realizoval jako přehled konkrétních informací se zdůrazněním relevantních parametrů z hlediska jejich využití. K práci přistupoval samostatně a uplatnil i vlastní praktické zkušenosti.

4. Formální náležitosti a úprava

Práce je zpracována přehledně, obsahuje informace v požadovaném a obvyklém. Seznamy obrázků a tabulek jsou uvedeny standardně. Seznam použitých zdrojů včetně odkazů a citací v textu odpovídá doporučeným formálním standardům, rozsah zdrojů je dostatečně obsáhlý. Obrázky a schémata autor doplnil titulky a zdroji; jejich použití, názornost a přehlednost odpovídá standardním zvyklostem. Po jazykové stránce je úroveň práce vyhovující.

5. Připomínky

K předložené bakalářské práci nemám zásadní výhrady ani připomínky.

6. Doplnující otázky

K bakalářské práci mám pouze otázku k úvaze:

V čem vidíte, na základě zkušeností z osobní praxe, největší překážku ve snaze zavést TTS do používání v podniku nebo veřejném subjektu a to z hlediska technického a sociálního?

Práci **doporučuji k obhajobě** a hodnotím ji stupněm

v ý b o r n ě .

Pardubice, 14. května 2014

Ing. Oldřich Horák