

OPONENTSKÝ POSUDEK K DIPLOMOVÉ PRÁCI

Autor/ka: Bc. Ivan Helcelet
Název práce: Měření kvality IT služeb v organizaci

Hodnocení práce:

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

	1	1-	2	2-	3	4
1. Náročnost tématu	X					
2. Volba vhodné metodiky zpracování		X				
3. Splnění cílů práce	X					
4. Odborný přínos (podíl) autora/rky	X					
5. Logický postup řešení	X					
6. Využití teoretických znalostí	X					
7. Návrh modelu řešení	X					
8. Sběr a předzpracování dat pro řešení	X					
9. Výstižný souhrn práce		X				
10. Průběžná citace použité literatury		X				
11. Formální úprava textu		X				
12. Formální úprava grafická (obrázky, ...)	X					
13. Celkové hodnocení práce	X					

Další připomínky, vyjádření, doporučení nebo nedoporučení k obhajobě:

Cílem práce je identifikace parametrů IT služeb, jejich měření v časové řadě a následné vyhodnocení.

Autor navrhl postup při měření kvality IT služeb na základě zevrubné analýzy, která se skládala z několika fází. Jenom tento krok kvituji jako velice kvalitně zpracovaný. Dále autor aplikoval navržený postup v praxi, navrhl metody sběru hodnot parametrů pro měření výkonnosti na základě dvou typů měření.

Práce je zpracována kvalitně a je patrné, že autor rozumí uvedeným pojmům a je schopný převést teoreticky nabyté informace do praktické aplikace. K práci nemám větších výtek, a tudíž

práci doporučuji k obhajobě

Hodnocení práce známkou: Výborně

V Pardubicích, dne 30. května 2012

Ing. Jan Panuš, Ph.D.