

Posudek oponenta diplomové práce

Student: Bc. Světlana Břízová
 Číslo studenta: E18526
 Název diplomové práce: Využití dat z helpdeskového systému pro zvýšení kvality služeb poskytovaných zákazníkům
 Cíl práce: Cílem práce je zmapovat současný stav využívání helpdeskového systému ve vybrané firmě, identifikovat možné rezervy a navrhnout úpravu procesů tak, aby byly přínosem pro zákazníky i pro studovanou firmu
 Vedoucí práce: doc. Hana Kopáčková, Ph.D.
 Oponent práce: ing. Renáta Bílková, Ph.D.
 Studijní program: N6208 Ekonomika a management
 Akademický rok: 2019 / 2020

Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Identifikace záznamu:

Agenda závěrečných prací

.....

Ostatní připomínky k práci

Diplomová práce je zaměřena na využívání dat z helpdeskového systému s cílem zvýšení kvality služeb poskytovaných zákazníkům. V rámci případové studie autorka zmapovala tři vybrané procesy – proces měsíční fakturace služeb technické podpory, proces řízení požadavků na rozšíření systému (v rámci služeb poskytovaných vybranou společností) a proces přerušení poskytovaných služeb technické podpory.

Pokud opominu fakt, že první a třetí zmapovaný proces mají pouze nepřímý vliv na zvyšování kvality poskytovaných zákaznických služeb, není u jednotlivých procesů uvedeno, z jakého důvodu je první proces znázorněn z pohledu jednotlivých aplikací a následné procesy z hlediska oddělení. V prvním příkladu tedy není jasné, kdo je zodpovědný za jednotlivé úkony a rozhodovací procesy – např. kdo rozhodne, zda jsou zadaná data v TaskPool v pořádku či zda je reklamáce oprávněná? Následně u navrhovaného doporučení optimalizace procesu měsíční fakturace není jasné, jakým způsobem autorka dospěla k vyčísleným nákladům na mzdy – zda se jedná o měsíční plat fakturantky nebo jde o poměrnou část úvazku zainteresovaných pracovníků. Diplomantka zde uvádí: „*Optimalizací procesů se sníží tento výdaj minimálně o polovinu, a především se efektivněji využije čas všech zaměstnanců věnujících se této činnosti.*“ Bohužel nikde v práci není časový přehled o délce jednotlivých úkonů v současnosti, a jak by se čas zkrátil po plánované optimalizaci.

Nicméně celkově lze konstatovat, že autorka splnila zadání své diplomové práce a postupně se vyjádřila ke všem stěžejním bodům uvedeného obsahu práce. Práce je zpracována čistě a přehledně, místy lze vytknout drobné stylistické nedostatky.

Otázky a náměty k obhajobě

1. V rámci úvodní teoretické části v kapitole Klasifikace požadavků technické podpory jste zpracovala (obr. 2) Životní cyklus správy incidentů. Na základě kterých podobných modelů jste tento model vypracovala, nebylo by vhodné do něj zařadit i přiřazení osoby zodpovědné za řešení incidentu?
2. V rámci případové studie popisujete nástroj TaskPool. Můžete uvést, jak dlouho jej již firma využívá a případně na základě jakých kritérií byl tento software vybrán?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **C**

V Pardubicích 10.6.2020

Podpis