

Posudek vedoucího 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 diplomové práce je zmapovat současný stav využívání helpdeskového systému ve vybrané firmě, identifikovat možné rezervy a navrhnout úpravu procesů tak, aby byly přínosem pro zákazníka i pro studovanou firmu.
Vedoucí práce: doc. Ing. Hana Kopáčková, Ph.D.
Studijní program: N6208 Ekonomika a management podniku
Akademický rok: 2019/2020

Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Identifikace záznamu:
Agenda závěrečných prací

.....

Ostatní připomínky k práci

Cílem této práce je zmapovat současný stav využívání helpdeskového systému ve vybrané firmě, identifikovat možné rezervy a navrhnout úpravu procesů tak, aby byly přínosem pro zákazníka i pro studovanou firmu. Autorka si pro zpracování vybrala tři procesy, které ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb a čerpají data z helpdeskového systému. V práci oceňuji náročnost sběru dat při mapování procesů, neboť firma nemá zavedené procesní řízení. Procesy zde nejsou definovány a zaměstnanci jsou k tomuto přístupu skeptičtí. Autorka pracovala samostatně a k práci přistupovala zodpovědně. Práce je dobře čitelná a vhodně strukturovaná. Použité metody jsou adekvátní.

Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Předložená práce není plagiát. Nejvyšší míra podobnosti: 0%. Počet podobných dokumentů: 0.

Otázky a náměty k obhajobě

V práci ukazujete problémy a přinášíte doporučení pro různé části vybrané firmy. Máte informace o tom, že by vedení chtělo některá z těchto doporučení aplikovat?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.
Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 3.6.2020

Podpis