

Posudek oponenta bakalářské práce

Autor práce (jméno a příjmení)	Jiří GABRIEL
Název práce	Implementace systému pro IT HelpDesk ve firmě
Název a typ studijního programu	Systémové inženýrství a informatika / Bakalářský
Fakulta / katedra	Ekonomická fakulta / KMI
Vedoucí práce	Remeš Radim, Mgr.
Oponent	Pavel Čanda

Hodnocení práce

1. Význam a náročnost tématu **75 %**
2. Logická struktura práce **100 %**
3. Naplnění cíle práce **100 %**
4. Metodologický postup **75 %**
5. Hodnocení teoretického zobecnění a přínosu **75 %**
6. Praktický přínos práce **50 %**
7. Práce s literaturou **50 %**
8. Formální stránka **75 %**

Závěr

Výsledek: **77.5** bodů

Hodnocení práce známkou: **velmi dobře**

Doporučuji práci k obhajobě: **ANO**

Otázky pro diskusi a poznámky

Kritické poznámky a celkový přínos, celková hodnota práce

Práce porovnává některé z nepoužívanějších systémů Help Desku a řeší implementaci zvoleného systému. Z textu je patrné, že autor má bohaté zkušenosti s praktickým nasazením systému Help Desku. Práce je přínosem pro odborníky zabývající se touto úzkou tematikou. Dobře popisuje jednotlivé možnosti řešení. Některé úsudky směřující k předpokládaným schopnostem uživatelů a přívětivosti systému se však zdají nadhodnocené.

Otázky nebo témata pro diskusi před komisí

1) Jak je zajištěna motivace koncových uživatelů k hlášení problémů pomocí navrženého systému a jaká je zpětná vazba pro uživatele? 2) Zdůvodněte zmiňovanou potřebu 10 až 20 osob na straně Help Desku vzhledem k uvažovanému počtu 300 uživatelů. Předpokládáte postupné snižování počtu pracovníků podpory?

Datum: 11.05.2014

Podpis oponenta bakalářské
práce