

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Student: Bc.Pavel Reich

Oponent: Doc.Ing.Miloš Koch,CSc.

Studijní program: **Inženýrská informatika**

Studijní obor: **Informační technologie**

Akademický rok: **2014/2015**

Téma diplomové práce: **Objektová analýza portálu ServiceDesk**

Hodnocení práce:

Diplomant předložil k posouzení práci s názvem **Objektová analýza portálu ServiceDesk**. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V první části se autor zaměřuje na teoretická východiska řešení, správně zde zmiňuje ITIL a jazyk UML, použitý v řešení.. Práce je na aktuální téma, autor čerpá z aktuální literatury.

Vlastní řešení je komplexní objektový návrh řešení, postavený na metodologii UML, ústící v prototyp na nástroji Balsamiq Mockups. Ukázkou praktického řešení hodnotím velmi kladně, byť pro reálné řešení bych osobně potom sáhl po jiném nástroji. Také mailovou komunikaci mezi zákazníkem a service deskem nepovažuji v současnosti vzhledem k možným problémům s doručováním mailů za ideální – stále více se prosazují on-line chaty, které využívají pro kontakt se zákazníky i service desky. Tyto poznámky však nemají snížit úroveň práce, naopak – z práce je zřejmé, že autor problematice rozumí a věnoval ji hodně času. Velmi pěkná práce!

Úroveň zpracování práce je dobrá, bez vážnějších chyb. Práci doporučuji k obhajobě.

Otázka: Proč jste neuvažoval i chat – např. Smartupp nebo jiné pro komunikaci s klienty?

Celkové hodnocení práce:

Známku uvede oponent dle svého uvážení dle klasifikační stupnice ECTS:

A – výborně, B – velmi dobře, C – dobře, D – uspokojivě, E – dostatečně, F – nedostatečně.

Stupeň F znamená též „nedoporučuji práci k obhajobě“.

Předloženou diplomovou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení

A - výborně.

V případě hodnocení stupněm „F – nedostatečně“ uveďte do připomínek a slovního vyjádření hlavní nedostatky práce a důvody tohoto hodnocení.

Datum 20.5.2015

Podpis oponenta diplomové práce