

Posudek vedoucího diplomové práce

Studijní program: **Aplikovaná informatika**

Studijní obor: **Podniková informatika**

Akademický rok: **2018/2019**

Název práce: **Analýza a návrh optimalizace podnikových procesů IT Helpdesku**

Řešitel: **Bc. Martin Mečíř**

Vedoucí práce: **Ing. et Ing. Soňa Karkošková, Ph.D.**

Oponent: **Ing. Filip Vencovský, Ph.D.**

	Hlediska	Stupeň hodnocení
1.	Jasnost a srozumitelnost formulace tématu a cíle práce	1
2.	Míra naplnění cíle	1
3.	Logická stavba práce a vzájemná konzistence jednotlivých částí	1
4.	Rozsah a relevance popisu současného stavu	2
5.	Adekvátnost metod k řešení problému, korektnost výběru a aplikace	2
6.	Rozsah, hloubka a preciznost popisu výsledku	2
7.	Relevance a správnost diskuze výsledku	1
8.	Korektnost a relevance informačních zdrojů	2
9.	Gramatika, jazykový styl, terminologie a celková úprava práce	1
10.	Samostatnost studenta při zpracování diplomové práce	1

Konkrétní připomínky a dotazy k práci:

Diplomová práce se zabývá optimalizací klíčového procesu IT Helpdesku. V teoretické části práce autor popisuje základní koncepty procesního řízení, procesní analýzy a optimalizace procesů. V praktické části autor popisuje kroky realizace optimalizace procesu HP_03 – Technická podpora. Dramatická změna procesu souvisí s implementací nové aplikace pro řízení požadavků na Helpdesk – ticketovací systém. Před výběrem ticketovacího systému byla autorem provedena analýza AS-IS stavu technické podpory s využitím metod SWOT analýzy a BSC. Na základě této analýzy byla identifikována úzká místa procesu HP_03 – Technická podpora a byly navrženy kroky k jejich odstranění. Vzhledem k relativně menší velikosti analyzované společnosti Perfect System, s. r. o. a nízké komplexitě a počtu stávajících podnikových procesů umožňuje optimalizace procesu technické podpory narovnat identifikovaná úzká místa a zvýšit celkovou výkonnost IT helpdesku společnosti, což vyplývá také z provedené verifikace. Rozsah autorem popsané optimalizace nepokrývá ostatní podnikové procesy kooperující s optimalizovaným procesem NEW_HP_03 – Technická podpora uvedené v tabulce 7. U těchto procesů taktéž došlo k jejich modifikaci, avšak se nejednalo o radikální změnu jako v případě popisovaného procesu a tyto změny nebyly v gesci autora samotného. V závěru autor vyhodnocuje výstupy optimalizovaného procesu a porovnává fungování procesu před a po optimalizaci. V textu se ztrácí explicitní uvedení míry, jakou optimalizovaný proces přispívá k naplnění cílů definovaných v BSC.

Diplomová práce splňuje požadavky na tento typ kvalifikační práce. Celková kvalita práce je velmi dobrá.

Originalita práce: Originalita diplomové práce byla automaticky zkontrolována. Dosažená shoda = 11 %. Nejvyšší identifikovaná shoda diplomové práce 5 % je se seminární prací autora zabývající se stejným tématem. Tato seminární práce je uložena na serveru odevzdej.cz, což je systém pro kontrolu plagiátů seminárních prací pro veřejnost. Další identifikovaná shoda < 1 % je s textem, který autor uvádí jako přímou citaci a citace je jako taková opatřena uvozovkami, uvedena kurzívou a je uveden autor. Shoda několika takových citací je nalezena s různými zdroji. Shoda < 1 % je s textem v tabulce 2 Srovnání funkčního a procesního stylu řízení, u které je uveden zdroj, ze kterého autor čerpal. Shoda je nalezena s různými zdroji. Shodné texty byly identifikovány v teoretické části, kde autor pracuje s dostupnou literaturou. V praktické části nebyla identifikována shoda s jakoukoliv prací a je tato část práce je zcela originální.

Otázky k obhajobě: 1. V souladu s jakou metodikou jsou navrženy, popř. řízeny IT procesy ve společnosti Perfect System, s. r. o.? 2. Jak byste celkově hodnotil procesy ve společnosti Perfect System, s. r. o.

z hlediska jejich zralosti? 3. Jaká jsou specifika optimalizace procesů ve velkém podniku?

Závěr: Diplomovou práci doporučuji k obhajobě.

Navrhovaná výsledná klasifikace práce: **1**

Datum: 20. 5. 2019

Ing. et Ing. Soňa Karkošková, Ph.D.
vedoucí práce