

Posudek oponenta 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	2
2.	Míra naplnění cíle	2
3.	Logická stavba práce a vzájemná konzistence jednotlivých částí	2
4.	Rozsah a relevance popisu současného stavu	3
5.	Adekvátnost metod k řešení problému, korektnost výběru a aplikace	4
6.	Rozsah, hloubka a preciznost popisu výsledku	3
7.	Relevance a správnost diskuze výsledku	2
8.	Korektnost a relevance informačních zdrojů	2
9.	Gramatika, jazykový styl, terminologie a celková úprava práce	1

Konkrétní připomínky a dotazy k práci:

Cílem práce je analyzovat proces IT helpdesku v konkrétní firmě, nalézt úzká místa a navrhnout optimalizaci procesu.

Práce je metodicky zakotvena do design science research, ale v podstatě je zmíněna jen v úvodu a autor s ní dále explicitně nepracuje.

Problém vidím v tom, že práce cílí na optimalizaci procesu. Dosažení optimálního stavu je dle mého názoru příliš vysoký cíl a ani není rozumné se o to skokově pokoušet. Navíc optimalizace jednoho procesu izolovaně není příliš praktická.

Nesouhlasím s definicí modelu procesu, kterou autor uvádí v kapitole 3.3, jako grafickým znázorněním. Ač jde o poměrně významnou definici vzhledem k zaměření práce, autor u definice neuvádí žádné zdroje. Původ myšlenek není jasný ani u dalších významných tvrzení vzhledem k zaměření práce, jako např. které procesy jsou vhodné pro optimalizaci (str. 28)

V části práce věnující se analýze současného stavu autor sice prezentuje výsledky analytických metod, není ale jasné, jakým způsobem je vytvořil a z jakých zdrojů. To samé platí o modelování současného stavu procesu, který je předmětem této práce a u kterého autor neuvádí žádné metody sběru podkladů. Problém vidím i v tom, že autor opravdu analyzuje jen jediný proces a nezamýšlí se příliš nad kontextem, ve kterém proces existuje. Tím je patrné, že tato část není příliš propojená s teoretickou, protože žádná ze zmíněných metodik takový postup nedoporučuje.

Z návrhu optimalizace není jasné, že se jedná o optimální stav, ale spíše o soubor dílčích zlepšení. Navrhovaná zlepšení se zdají být smysluplná, nicméně autor při návrhu explicitně nečerpá z existujících zdrojů, které se helpdesku věnují, jakými je např. ITIL.

Pozitivní částí je ověření pomocí statistik požadavků a rozhovorů, která prokázala, že navržené změny měly pozitivní vliv na průběh procesu.

Vyjádření ke kontrole originality práce aplikací Validátor VŠE

Aplikace Validátor VŠE neobsahuje výsledky kontroly práce.

Závěr: Diplomovou práci doporučuji k obhajobě.

Navrhovaná výsledná klasifikace práce: **3**

Datum: 19. 5. 2019

Ing. Filip Vencovský, Ph.D.
oponent práce