

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Optimalizace procesu poskytování servisní podpory podnikových aplikací
Jméno autora:	Martin Holeček
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Ekonomika a management
Oponent práce:	Roman Kopecký
Pracoviště oponenta práce:	Algotech, a.s.

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Autor si vybral velmi zajímavé téma z oblasti informačních technologií. Vzhledem k tomu, že cílem práce bylo navrhnout úpravu reálného procesu firmy, pro níž je servisní podpora svých zákazníků kritickým procesem, tak hodnotím zadání jako náročné.	

Splnění zadání	splněno
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
Hodnotím, že se autorovi podařilo výborně splnit zadání práce. V práci je zpracován návrh optimalizace procesu dokonce ve dvou oblastech. Nechybí ani ekonomické vyhodnocení navržených změn.	

Zvolený postup řešení	vynikající
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Autor správně postupoval. Nejdříve postupně vysvětlil jednotlivé pojmy a oblasti. Práce by tak měla být pochopitelná i pro čtenáře, který není přímo odborníkem na zvolenou oblast. V praktické části pak správně popsal změnové návrhy a použil i vhodné ukazatele ekonomického zhodnocení.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Práce má vysokou odbornou úroveň. Bylo použito velké množství odborné literatury jak od českých, tak zahraničních autorů. Autor investoval hodně času do pochopení procesů a fungování společnosti Algotech a.s., tak aby práce byla správně zpracovaná a měla reálný přínos do praxe.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální zpracování hodnotím na velmi dobré úrovni. V práci nechybí důkladné popisy procesů, zpracované ve specializovaném nástroji. Práce se mi líbí a dobře se četla.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
<i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</i>	
Vzhledem k tomu, že jsem měl možnost pozorovat činnost autora po celou dobu tvorby této závěrečné práce, hodnotím jeho aktivitu velmi vysoko. Jako nejdůležitější bod chválím jeho proaktivitu a výborné rozplánování tvorby práce v čase.	

Autor nenechal tvorbu práce na poslední chvíli, což se občas jiným studentům stává. V oblasti citací jsem nezaznamenal žádné pochybení.

Další komentáře a hodnocení

Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.

Hlavním cílem práce je optimalizace procesu servisní podpory a hodnotím jej jako zcela splněný. Navržené optimalizace lze v praxi aplikovat.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Práce je celá velmi kvalitně zpracovaná. V teoretické části je velmi dobře popsána oblast IT, servisní podpory a SLA podmínek. V praktické části se podařilo na reálném procesu společnosti Algotech, a.s. najít změny vedoucí k jeho optimalizaci. Vyhodnocení navržených změn je podloženo i reálnými ekonomickými přínosy. Hodnotím práci na výbornou.

Datum: 12.6.2017

Podpis:

