

# Oponentský posudek

## Základní údaje

Jméno a Příjmení: Ing. Michal Filip

Pracoviště: Improvisio Software s.r.o. - Litvínovská 609/3, Praha 9, 190 00

Datum vypracování: 9.6.2014

Student: Martin Dendis

Název práce: Call centrum pro průzkum spokojenosti zákazníků

## Hodnocení

### Orientační hodnocení jednotlivých oblastí:

Pro orientační hodnocení jsem zvolil škálu 0 - 10 bodů, kde 0 je minimum a 10 maximum.

Přístup studenta k zadanému úkolu: 10

Zvolený postup řešení: 10

Dosažené výsledky: 10

Přínos výsledků, možnost praktického využití: 10

Vzhled práce: 9

Úprava práce: 9

Přehlednost práce: 10

### Celkové hodnocení

Navržené celkové hodnocení: 97 bodů - klasifikační stupeň A - výborně/excellent

Práci studenta Martina Dendise hodnotím jako velmi zdařilou. Přes značnou komplexnost zadání, nutnost spolupráce výsledné aplikace s několika externími systémy i požadavek na vysokou spolehlivost a výkonnost, se studentovi podařilo všechny stanovené požadavky splnit a to i ve stanovených a dohodnutých termínech. Práce samotná je logicky členěná a přehledná. Výsledná aplikace je plně funkční a otestována nyní již jedním rokem ostrého provozu. Vzhledem ke kvalitnímu zpracování je možné také její opětovné použití pro další, potenciálně také zahraniční zákazníky. Dále oceňuji implementaci SPSS komponenty, při níž bylo nutné využít hned tři odlišných programovacích jazyků. Nejprve student tuto část aplikace vytvořil v jazyce PHP, následně v jazyce Java a nakonec v jazyce C/C++, při jehož využití teprve došlo k naplnění všech požadavků na výkon a funkcionalitu.

### Otázky:

Je možné v průběhu telefonické kampaně změnit strukturu dotazníku? Jaké následky má provedení změny?

Jakým způsobem jste testoval validitu výstupů z aplikace ve formátu SPSS?



Ing. Michal Filip