

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2019/2020

**Jméno studenta:** Tomáš Vyleta  
**Studijní obor:** Informační management  
**Téma bakalářské práce:** Prioritizace zákazníků při poskytování SW podpory  
**Hodnotitel – vedoucí práce:** doc. RNDr. Mikuláš Gangur, Ph.D.

<b>Kritéria hodnocení:</b>	<b>(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>N</b>
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství:**

Posouzeno	<input checked="" type="checkbox"/>
Posouzeno - podezřelá shoda	<input type="checkbox"/>
Posouzeno – plagiát	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm: **výborně**

**Stručně zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:**

Cíle a dílčí cíle práce jsou přehledně a srozumitelně definovány v úvodu práce. V dalším je představena společnost Diebold Nixdorf a objasněny pojmy ITMS či ITIL jako výchozí koncept pro řešení problému prioritizace podpůrných služeb. V textu se vyskytuje několik drobných chyb v podobě špatných tvarů použitých slov. Jednou z důležitých částí práce jsou 4. - 6. kapitoly, které objasňují pojem prioritizace, uvádějí různé přístupy (metody) prioritizace a popisují přístup společnosti Diebold

Nixdorf k prioritizaci. Tato část je výchozím bodem pro řešení prioritizace autorem navrženými metodami. V kapitole Metody prioritizace není úplně logický výpočet celkové priority. Váhy by měla přidávat prioritu incidentu, tj. snižovat celkové skóre, ale svou hodnotou toto váha nedělá. I z tohoto důvodu je vhodné v části, která popisuje výpočet vah pomocí 4 různých předpisů, uvést příklad a ukázat konkrétní vypočet těchto 4 přístupů.

Navržené algoritmy pro výpočet úrovně priority jsou implementovány do webové aplikace, kterou autor vytvořil pomocí celé řady vývojových nástrojů. Tato aplikace je jedním z konkrétních praktických a funkčních výstupů této práce.

Poslední část práce se věnuje analýze navržených modelů a výběru nejlepšího modelu s ohledem na úspěšnost klasifikace incidentu do správné úrovně priority. V popsaném postupu získání dat není zcela jasný důvod náhodného generování SLA Time, stejně tak důvod určení priority. Úspěšnost klasifikace měří autor pomocí 2 různých metrik – kappa koeficientu shody a F-skóre. Obě metriky řadí navržené metody více méně do stejného pořadí dle úspěšnosti klasifikace.

Hlavní cíl i dílčí cíle práce byly splněny včetně výstupu v podobě funkční aplikace, která implementuje navržené metody. V závěru práce autor shrnuje nejen dosažené výsledky, ale navrhuje i další výzkum v podobě predikce pomocí klasifikačních metod, (metod strojového učení, neuronových sítí). Práce je doplněna celou řadou vhodných příloh. Celkově práci hodnotím stupněm výborně a doporučuji ji k obhajobě.

#### **Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:**

1. Jak vysvětlíte rozpor mezi vysokými hodnotami váhy důležitějších kritérií oproti nízkým hodnotám hodnoty daného kritéria, které zvyšují prioritizaci? Významnější kritéria potom svou vysokou váhou naopak snižují úroveň prioritizace.
2. Ukažte na praktickém příkladu výpočet vah pomocí 4 předpisů uvedených v kapitole 7.2.3.
3. Jak vysvětlíte rozdíl ohodnocení (tabulky 7 a 8) mezi Urgency a Project Phase?
4. Proč je SLA Time v testovacích datech generován náhodně a proč priority nejsou převzaty dle reálných dat jako kontrolní?

V Plzni, dne 4.6. 2020

Podpis hodnotitele