

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta: Bc. Klaudia Veselovská Oponent DP: Prof. Ing. Stanislav Rusek, CSc.

Ak. rok: 2006/2007

Téma DP: Projekt integrace Call centra a ostatních informačních systémů ve firmě
Západoslovenská energetika,a.s.

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS						
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	FX 4	F 5
1	Náročnosti tématu práce	X						
2	Splnění cílů práce	X						
3	Teoretické části práce		X					
4	Praktické části práce (analytická část)	X						
5	Praktické části práce (řešící část)	X						
6	Formální úrovně práce	X						

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X** v příslušné úrovni.

(Obraťte, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:
(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Předložená diplomová práce (DP) představuje kompletní pohled na problematiku Call center v rámci energetických společností.

Hlavním závěrem diplomové práce je samotný návrh Call centra v ZSE, a.s., který je zpracován (vzhledem k zadání DP) velmi podrobně.

Ze způsobu struktury DP a obsahu jednotlivých kapitol vyplývá, že autorka dokonale zná provoz a informační toky v energetické společnosti a umí tyto znalosti aplikovat na konkrétní projekt.

Práci lze snad jen vytknout velké množství zkratk, které nejsou vždy obsaženy v seznamu, v některých pasážích použití zkratk vyžaduje zvýšenou pozornost čtenáře (posuzovatele). Častému používání anglických názvů ve slovenském textu se asi nedá u daného tématu v současné době zabránit.

Otázky k obhajobě :


– Jaké jsou požadavky na vzdělání jednotlivých pracovníků Call centra (vyjma absolvování příslušných školení, které jsou v DP popsány) ?

– Předpokládá se zavedením Call centra snížení dob výpadků elektrické energie popř. snížení počtu postižených klientů (existují již reálné odhady) ?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

Návrh na klasifikaci diplomové práce: **A - výborně**

Ve Zlíně dne 30.4.2007


.....
podpis oponenta DP