

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Student: Ing. Bc. Tatiana Hovanová

Oponent: RNDr. Mgr. Ing. Lukáš PETR

Studijní program: **Inženýrská informatika**

Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**

Akademický rok: **2020/2021**

Téma diplomové práce: **Service desk v prostředí Office 365 a Power Apps**

Hodnocení práce:

Cíl práce

Předložená diplomová práce se zabývá zpracováním návrhu a vytvořením ticket systému určeného pro hlášení, evidenci a zpracování uživatelských požadavků v IT oblasti. Nedílnou součástí je vybudování funkčního modelu systému a jeho realizace v prostředí Office365.

Autorka v teoretické části práce podrobně popisuje funkci Service Desku a také technologie potřebné pro vytvoření ticket systému. V analytické části vhodně využívá nástroje pro návrh modelu systému.

Obsahové zpracování a přístup k řešení

Předložená diplomová práce v rozsahu 122 stran je doplněna o 6 příloh. Vlastní text je logicky a přehledně rozdělen do 7 kapitol. Náplň jednotlivých kapitol je jasně definována, autorka si zvolila odpovídající úroveň rešeršní části, vlastní řešení realizovala jako přehled konkrétních informací se zdůrazněním relevantních parametrů z hlediska jejich využití.

Formální náležitosti a úprava

Práce je zpracována přehledně, obsahuje informace v požadovaném a obvyklém formátu. Seznamy obrázků a tabulek jsou uvedeny standartně. Seznam použitých zdrojů včetně odkazů a citací odpovídá doporučeným formálním standardům, rozsah citovaných zdrojů je dostatečně obsáhlý. Obrázky a schémata autorka doplnila titulky a zdroji; jejich použití, názornost a přehlednost odpovídá standartním zvyklostem. Po jazykové stránce je úroveň práce vyhovující.

Připomínky k práci

V kapitole „6.7.4 Use Case 7.4 Archivovat ticket“ jsou špatně očíslované jednotlivé kroky procesu archivace ticketu.

Otázky k obhajobě:

1. Proč popisné tabulky k Use Case 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 neobsahují řádek základní tok podobně jako ostatní případy užití?
2. Proč byly pro řešení zvoleny nástroje Office365 a ne například některé již hotové nástroje Open Source či krabicová řešení?
3. Bude navrhovaný systém uveden do produkčního prostředí?
4. Proč byl pro popis funkcí systému zvolen EPC diagram? Nebyl by pro popis práce uživatele se systémem vhodnější některý z UML diagramů interakce?



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta aplikované informatiky

5. Kolik procent ze standardizovaného vzoru aplikace v Power Apps (tzv. Modern list Template) bylo ponechaných bez customizace autorky?

Závěr

Překládanou diplomovou práci považuji za zpracovanou na velmi dobré odborné úrovni, text odpovídá požadavkům kladeným na tento typ práce. Výše uvedené připomínky její kvalitu významně nesnižují. Práce má zároveň značný potenciál pro využití v praxi.

Diplomovou práci Ing. Bc. Tatiány Hovanové **doporučuji** k obhajobě a hodnotím ji známkou **B**.

Celkové hodnocení práce:

Známku uvede oponent dle svého uvážení dle klasifikační stupnice ECTS:

A – výborně, B – velmi dobře, C – dobře, D – uspokojivě, E – dostatečně, F – nedostatečně.

Stupeň F znamená též „nedoporučuji práci k obhajobě“.

Předloženou diplomovou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení

B - velmi dobře.

V případě hodnocení stupněm „F – nedostatečně“ uveďte do připomínek a slovního vyjádření hlavní nedostatky práce a důvody tohoto hodnocení.

Datum 1. 6. 2021

Podpis oponenta diplomové práce