

## Posudek oponenta diplomové práce

**Student:** Pramuka Tomáš, Ing.  
**Téma:** Podpora knowledge managementu v systému ALVAO (id 17190)  
**Oponent:** Rychlý Marek, RNDr., Ph.D., UIFS FIT VUT

- 1. Náročnost zadání** **méně obtížné zadání**  
Diplomová práce pojednává o rozšíření stávající podpory správy znalostí v systému Alvao. Zadání pomechává studentovi volnost v tom, jaká rozšíření má realizovat. Bohužel tohoto student nevyužil a výsledné řešení neimplementuje pokročilé vlastností znalostní báze, jako je evidence kontextu a vztahů znalostí, verzování, různé pohledy podle typu uživatelů, atd. Vzhledem k podobě řešení lze tedy považovat zadání za méně obtížné.
- 2. Splnění požadavků zadání** **zadání splněno**  
Zadání bylo splněno.
- 3. Rozsah technické zprávy** **je v obvyklém rozmezí**  
Technická zpráva obsahuje, od úvodu po závěr, 59 vysázených stran, a rozsah tedy je v obvyklém rozmezí. Rovněž rozsah jednotlivých částí zprávy je vyvážený.
- 4. Prezentací úroveň předložené práce** **60 b. (D)**  
Technická zpráva má logickou strukturu, která sleduje postup vývoje programového řešení. Text jednotlivých kapitol je však nepřilíživě srozumitelný a není snadno odlišitelné, kdy autor popisuje původní řešení (stav před prací) a kdy vlastní řešení. Zejména kap. 5.2 až 5.6 jsou velmi špatně srozumitelné: občas popisují nové řešení, občas změny vůči předchozímu (čtenáři neznámému) řešení (např. podkap. 5.2.6 "Zmena databázy"); obsahují velké množství výtčů a z textu neodkazovaných obrázků (např. obr. 5.4), atd. Takové kapitoly by bylo vhodné dát spíše do příloh technické zprávy. Diagramy v přílohách obsahují chyby (např. vazba 1:1 mezi autorem a znalostní na obr. A.3).
- 5. Formální úprava technické zprávy** **65 b. (D)**  
Jazykem práce je slovenština, a proto jsem nebyl schopen posoudit gramatickou korektnost. Z hlediska formální úpravy však práce obsahuje velké množství chyb (např. chybějící odkaz na obrázek na str. 7 a 47, nedokončená věta v prvním řádku odstavce na str. 33, chybný odkaz v pol. č. 20 seznamu literatury, nesprávné použití spojovníků místo pomlček, chybějící mezery mezi čísly a jednotkami, atd.). Celkově působí technická zpráva nedbale.
- 6. Práce s literaturou** **65 b. (D)**  
Seznam literatury obsahuje 28 položek, které jsou v textu práce odkazovány. Až na dvě knihy ITILu se jedná o online zdroje, zejména dokumentaci Alvao a přímé odkazy na převzaté obrázky (přímé odkazy na obrázky zde nejsou příliš vhodné, bylo by lepší odkazovat celý text, kde jsou ty obrázky zasazeny do kontextu). Je s podivem, že autor neuvádí ve zdrojích knihu ITILu Service Operation, která popisuje funkci Service Desk implementovanou právě systémem Alvao. Nabízí se otázka, zda-li (a odkud) autor nastudoval použití znalostní báze v Service Desk.
- 7. Realizační výstup** **60 b. (D)**  
Programové řešení bylo oponentovi studentem předvedeno a je funkční. Na disku CD v příloze práce (ani v informačním systému) se však nenacházejí žádné zdrojové kódy (pravděpodobně chyba při zápisu na CD). Avšak nejen kvůli chybějícímu kódu nebylo hodnocení realizačního výstupu jednoduché - na jedné straně výsledné programové řešení implementuje funkce požadované v systému Alvao, na druhé vůbec neřeší celou řadu požadovaných funkcí pro správu znalostí dle ITIL. Podle popisu v kap. 6 a příloh (zejména A.2 a A.3) byla implementace programového řešení poměrně triviální. V kap. 5.1.2 je popsán scénář, kdy je znalostní báze využita operátorem Service Desk, avšak tento by vyžadoval jiné zobrazení znalostí, než uživatel/zákazník služby (např. incidenty a služby související s danou znalostí, vč. neuzavřených incidentů se známým dočasným řešením). Výslednému řešení báze znalostí chybí kromě výše zmíněné vazby znalosti na její kontext také další ITILEm doporučené vlastnosti, jako je verzování, pokročilé řízení přístupu, vzájemné odkazování, atd.
- 8. Využitelnost výsledků**  
Výsledné programové řešení je prakticky využitelné v systému Alvao. Pro plnou podporu znalostní báze dle ITIL by však bylo nutné přidat velké množství funkcí.
- 9. Otázky k obhajobě**
  - Čím přesně jste rozšířil původní řešení znalostní báze v Alvao? Jaké nové funkce Vaše řešení nabízí ve srovnání s předchozím?
  - Odkud jste nastudoval použití znalostní báze, resp. správy znalostí, v ITIL? Proč jste nezahrnul

specifické případy užití ve funkci Service Desk (a také odkud jste požadavky na Service Desk získal, když knihu Service Operation nemáte v seznamu literatury)? Jak používá Vaši znalostní bázi víceúrovňový Service Desk, kdy pracovníci první úrovně jsou zcela závislí na znalostní bázi?

- V kap. 5.7 "Štatistika využitia článkov" je popsán spôsob sledování zobrazování jednotlivých znalostí ze znalostní báze pomocí Google Analytics protože "štatistika prístupov a jej vyhodnocovanie pomáha udržiavať bázu znalostí aktuálnu". Jak probíhá vyhodnocování statistik a jakým způsobem jsou výsledky zohledněny? Vyhodnocuje se automaticky nebo lze to takto dělat?

### 10. Souhrnné hodnocení

**60 b. uspokojivě (D)**

Celkově považuji řešení diplomové práce za méně zdařilé. Technická zpráva obsahuje řadu formálních (typografie, chybějící odkazy a části vět, literatura) i věcných nedostatků (analýza požadavků jen z podkladů Alvaro a nikoliv z ITILu). Programové řešení je sice funkční, ale poměrně jednoduché a zdrojové kódy chybí. Pokud autor prokáže existenci zdrojových kódů a odborně zodpoví výše uvedené dotazy, navrhuji hodnotit práci stupněm **uspokojivě (D)**, jinak hůře.

V Brně dne: 12. června 2015

.....  
podpis