

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Michal Dostál

Název diplomové práce: Tvorba expertního systému pro podporu řešení helpdeskových požadavků

Cíl práce:

1. Teorie expertních systémů.
2. Současné přístupy k zákaznické podpoře v oblasti informačních technologií.
3. Vývoj expertního systému.
4. Zhodnocení vývoje expertního systému.

Jméno vedoucího diplomové práce: Ing. Dana Nejedlová, Ph.D.

	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Neprospěl
I. Hodnocení zpracování tématu diplomantem:				
Splnění cíle práce	X			
Volba metod a jejich aplikace při zpracování tématu	X			
Hloubka provedené analýzy	X			
II. Hodnocení struktury a obsahu práce:				
Přehlednost a logická stavba (struktura) práce	X			
Aktuálnost a vhodnost použitých pramenů	X			
Schopnost diplomanta zpracovat získané podklady	X			
Přiměřenost a srozumitelnost závěrů práce	X			
Formulování vlastních názorů diplomantem	X			
III. Hodnocení formy a stylu práce:				
Formální úprava práce (text, tabulky, grafy)	X			
Stylistická úroveň práce	X			
Práce s českou literaturou včetně odkazů a citací	X			
Práce se zahraniční literaturou včetně odkazů a citací	X			
Posouzení výsledku kontroly plagiátorství v IS STAG	Posouzeno bez výhrad			X
	Posouzeno s výhradami			

Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k diplomové práci z hlediska splnění jejích cílů, využití metod řešení a návrhů opatření včetně formální úpravy, práce s literaturou a její citace (uveďte na druhou stranu posudku).

Otázky k obhajobě diplomové práce:

1. Jak moc hrozí přílišné zpomalení systému HDES díky zahlcení jeho databáze pravidly po několika letech používání?
2. Má v detailu požadavku na obrázku č. 18 přibýt v dalších fázích vývoje systému HDES i odkaz na přiděleného řešitele nebo způsob řešení požadavku?

Práci doporučuji - nedoporučuji* k obhajobě. (*nehodící se škrtněte)

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: Výborně

Datum: 3. 5. 2019

.....
Podpis vedoucího diplomové práce



Diplomová práce se zabývá vývojem expertního systému pro firmu vyvíjející informační systémy. Uživatelé informačních systémů do tohoto systému odesílají své požadavky na odstranění chyb a pracovník vývojářské firmy pomocí tohoto systému deleguje úkoly dané požadavky uživatelů na konkrétní vývojáře. Cílem systému je redukovat čas pro hledání již řešených podobných úkolů a eliminovat případy, kdy je vymyšleno řešení problému, který již byl někdy předtím řešen. Tohoto cíle systém dosahuje hledáním podobných již předtím řešených požadavků na základě pravidel a faktů, které si během interakce s lidmi přidává do své databáze.

Kapitola č. 3.4.3 „Inferenční mechanismus“ vysvětluje práci expertního systému na srozumitelném příkladu. Kapitola č. 3.4.5 „Databázová vrstva“ by ve svých návrzích datové reprezentace mohla odlišit prvky umožňující základní inferenci vysvětlenou v kapitole č. 3.4.3 a prvky, které jsou zde pro zajištění budoucí rozšiřitelnosti a komplexity systému, jak je uvedeno na konci předposledního odstavce kapitoly Závěr.

Diplomová práce je po všech stránkách na vysoké úrovni. Teoretická část diplomové práce obsahuje zajímavý průzkum současného stavu i historie expertních systémů s vysokým množstvím citací z vědeckých článků. Praktická část detailně ilustruje návrh vyvíjeného systému. Závěrečné kapitoly obsahují jeho ekonomické a technické zhodnocení.

Diplomová práce zcela splňuje své zadání a pravidla pro psaní závěrečných prací, a proto ji doporučuji k obhajobě.