



УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ - ЕЛЕКТРОТЕХНИЧКИ ФАКУЛТЕТ

Булевар краља Александра 73, 11000 Београд, Србија

Тел. 011/324-8464, Факс: 011/324-8681

КОМИСИЈИ ЗА СТУДИЈЕ II СТЕПЕНА ЕЛЕКТРОТЕХНИЧКОГ ФАКУЛТЕТА У БЕОГРАДУ

Комисија за студије II степена, Електротехничког факултета у Београду, на својој седници одржаној 04.07.2017. године именовало нас је у Комисију за преглед и оцену мастер рада дипл. инж. Ненада Шилера под насловом „Реализација базе знања за потребе контакт центра”. Након прегледа материјала Комисија подноси следећи

ИЗВЕШТАЈ

1. Биографски подаци кандидата

Ненад Шилер је рођен 11.10.1990. године у Београду. Завршио је основну школу „Доситеј Обрадовић” у Опову. Уписао је средњу електротехничку школу „Никола Тесла” у Београду, смер Рачунарска техника. Електротехнички факултет у Београду уписао је 2009. године. Дипломирао на модулу за Рачунарску технику и информатику у јуну 2016. године са оценом 10. Уписао је дипломске академске – мастер студије на Електротехничком факултету у Београду, на Модулу за рачунарску технику и информатику у октобру 2016. године. Положио је све испите са просечном оценом 7,33.

2. Опис мастер рада

Мастер рад је написан на 52 стране, садржи 30 слика, 1 табелу и 12 референци. Рад садржи увод, 5 поглавља и закључак (укупно 7 поглавља) и списак коришћене литературе.

Прво поглавље представља увод у коме су описани предмет и циљ рада. Разматрана је тематика рада по поглављима.

У другом поглављу представљене су постојеће базе знања, дат је њихов опис, класификација њихових функционалности и предложена је нова база знања која је реализована у оквиру овог рада.

Треће поглавље садржи опис технологија коришћених при изради практичног дела овог рада, као и неки од разлога за њихово коришћење.

Четврто поглавље покрива архитектуру система, модел података у бази података, *UML* дијаграме и опис класних дијаграма.

Пето поглавље даје изглед корисничког интерфејса и корисничко упутство за коришћење апликације. Приказане су странице и описане функционалности апликације. Циљ овог поглавља је да се корисник боље упозна са софтвером и да се прикаже исправан начин коришћења софтвера.

Шесто поглавље садржи нека од искуства до којих се дошло у току развоја овог рада.

Седмо поглавље садржи закључак са предлогом могућих унапређења ове базе знања и могућим правцима даљег развоја система.

3. Анализа рада са кључним резултатима

Мастер рад дипл. инж. Ненада Шилера се бави израдом софтверског система чија је сврха олакшавање комуникације клијента и контакт центра. Контакт центар је служба у оквиру компаније која је задужена за комуникацију са клијентима путем телефона или интернета. Неопходно је да контакт центар пружи клијентима тачне информације у што краћем временском року. База знања представља *SQL* базу, где се чувају подаци у оквиру сложених структура података и кориснички интерфејс за приступ тим подацима.

У оквиру рада је развијена интернет апликација која има за циљ да помогне контакт центру у пружању корисних информација клијентима и обезбедила лаку администрацију информација. Апликација је имплементирана у програмском језику Јава, док су за израду корисничког интерфејса коришћене *Primefaces* компоненте. Сервер на којем се извршава апликација је рачунар са оперативним системом *Linux* на ком је инсталиран *WebSphere* и није му могуће приступити ван компаније.

Основни доприноси рада су: 1) приказ и методологија реализације софтверског система који има за циљ да олакша рад контакт центру; 2) примена у оквиру затвореног система контакт центра банке; 3) реализација система је таква да омогућава лако унапређење система и прилагођавање потребама корисника.

4. Закључак и предлог

Кандидат Ненад Шилер је у свом мастер раду успешно анализирао и имплементирао модел Базе знања за потребе контакт центра. Кандидат је исказао систематичност и аналитичност у приказу анализе и имплементације Базе знања за контакт центар. Кандидат је показао да може самостално да користи релевантну литературу, да препозна и дефинише проблематику и донесе селективне закључке.

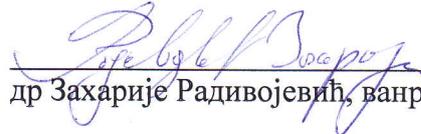
На основу изложеног, Комисија предлаже Комисији са студије II степена Електротехничког факултета у Београду да рад „Реализација базе знања за потребе контакт центра” дипл. инж Ненада Шилера прихвати као мастер рад и кандидату одобри јавну усмену одбрану.

Београд, 31.08.2018. године

Чланови комисије:



др Марија Пунт, доцент



др Захарије Радивојевић, ванредни проф.