

Posudek oponenta závěrečné práce

České vysoké učení technické v Praze

Fakulta informačních technologií

Student: Bc. Andrea Krupková

Oponent práce: Ing. Jan Malý

Název práce: Virtuální bankovní pobočka - zjednodušení klientského servisu díky online bankovníctví

Obor: Webové a softwarové inženýrství

Datum vytvoření: 29. 1. 2018

Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 5:
1. Náročnost a další komentář k zadání	1=mimořádně náročné zadání, 2=náročnější zadání, 3=průměrně náročné zadání, 4=lehčí, ale ještě dostatečně náročné zadání, 5=nedostatečně náročné zadání
Popis kritéria: Podrobněji charakterizujte diplomovou (bakalářskou) práci a její případné návaznosti na předchozí nebo běžící projekty. Dále posuďte, čím je zadání této ZP náročné. (U obtížnější ZP lze dále tolerovat některé nedostatky, které by u ZP standardní obtížnosti tolerovány nebyly; a naopak u jednoduché ZP mohou být zjištěné nedostatky hodnoceny přísněji.)	
Komentář: Zadání diplomové práce vychází z potřeby banky řešit podobu virtuální pobočky - její konkrétní obsah za použití nových technologií, a to na základě poznání skutečných potřeb klientů. Zadání vyžaduje nejen schopnost orientovat se v poskytování bankovních produktů a služeb, ale klade vysoké požadavky i na pochopení a aplikaci metody Human Centered Design.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 4:
2. Splnění zadání	1=zadání splněno, 2=zadání splněno s menšími výhradami, 3=zadání splněno s většími výhradami, 4=zadání nesplněno
Popis kritéria: Posuďte, zda předložená ZP splňuje zadání. V komentáři uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, případně rozšíření ZP oproti původnímu zadání. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.	
Komentář: Zadání bylo kompletně splněno. Praktická část byla vypracována s velmi pečlivě.	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - následující škálou 1 až 4:
3. Rozsah písemné zprávy	1=splňuje požadavky, 2=splňuje požadavky s menšími výhradami, 3=splňuje požadavky s většími výhradami, 4=nesplňuje požadavky
Popis kritéria: Zhodnoťte přiměřenost rozsahu předložené ZP vzhledem k obsahu, tj. zda všechny části ZP jsou informačně bohaté a ZP neobsahuje zbytečné části.	
Komentář: Práce splňuje požadavky. Rozsah teoretické části, praktické části i příloh je vyvážený	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):
4. Věcná a logická úroveň práce	95 (A)
Popis kritéria: Posuďte, zda předložená ZP je po věcné stránce v pořádku, případně vyskytují-li se v práci věcné chyby nebo nepřesnosti. Zhodnoťte dále logickou strukturu ZP, návaznosti jednotlivých kapitol a pochopitelnost textu pro čtenáře.	
Komentář: Věcná a logická úroveň práce je velmi dobrá. Diplomantka v první části vysvětlila metodu Human Centered Design pro tvorbu inovací. V praktické části tuto metodu aplikuje na téma Virtuální pobočka. Po provedení analýzy potřeb klientů banky vybrala tři scénáře a navrhla zlepšení jejich realizace, včetně způsobů měření úspěšnosti	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):
5. Formální úroveň práce	95 (A)
Popis kritéria: Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku ZP, viz Směrnice děkana č. 26/2017, článek 3.	
Komentář: Z pohledu formální úrovně práce jsem neodhalil žádné vážnější nedostatky. Typograficky je práce zdařilá	
Hodnotící kritérium:	Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):
6. Práce se zdroji	95 (A)

Popis kritéria:

Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení ZP. Charakterizujte výběr studijních pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje nebo zda se pokoušel řešit již vyřešené problémy. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.

Komentář:

Diplomantka vyžila vhodnou sadu literatury a vhodně a správně ji citovala. Zároveň použila velký počet zahraničních zdrojů

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):

7. Hodnocení výsledků, publikační výstupy a ocenění

95 (A)

Popis kritéria:

Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků ZP, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, apod. Případně také zhodnoťte, zda software nebo zdrojové texty, které nevytvořil sám student, byly v ZP použity v souladu s licenčními podmínkami a autorským právem. Popište případnou publikační činnost a získaná ocenění související s řešením této ZP.

Komentář:

Výstupem práce je analýza nejčastějších scénářů návštěvy pobočky a používání internetového a mobilního bankovníctví na základě metody Human Centered Design. Na základě toho bylo navrženo zlepšení realizace a způsoby měření úspěšnosti u tří vybraných scénářů: schůzka s bankovním poradcem i mimo pobočku, přehled o hospodaření na běžném účtu a dostupnost banky 24 hodin denně, včetně ekonomických dopadů navrhovaných řešení. Inovační metoda je dobře aplikovaná, návrh řešení je po funkční a technické stránce popsán dostatečně.

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - nehodnotí se

8. Komentář o využitelnosti výsledků

Popis kritéria:

Uveďte, zda hlavní výsledky ZP rozšiřují již publikované známé výsledky a/nebo přinášející zcela nové poznatky. Uveďte možnosti využití výsledků ZP v praxi.

Komentář:

Diplomantka prokázala, že je schopna navrhnout funkční plán řešení podoby virtuální pobočky, včetně výpočtu možných ekonomických dopadů navrženého řešení. V praktické části prokázala obratnost v použití inovační metody, díky které byla schopna navrhnout konkrétní scénáře postavené na reálných potřebách klientů. To je předpokladem úspěchu realizace navrhovaného řešení. Výstupy práce jsou nyní dále zpracovávány a slouží jako podklad pro vypracování konkrétních kroků pro nasazení do reálného prostředí a jsou tak cenným zdrojem.

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - nehodnotí se

9. Otázky k obhajobě

Popis kritéria:

Uveďte případné dotazy, které by měl student zodpovědět při obhajobě ZP před komisí (body oddělte odřázkami).

Otázky:

Velmi pěkně jste aplikovala metodu HCD na dané téma. Myslíte si, že je metoda HCD aplikovatelná na jakákoliv témata, která banka řeší? Existují témata, pro která použití této metody není vhodné?

V práci popisujete, že je někdy problematické, pokud je cílem navrhovaného řešení ovlivnit chování komunity a zvýšit adopci služby. Jak byste motivovala klienty, kteří stále ještě příliš nevěří novým technologiím a nechťejí komunikovat o bankovních produktech či službách s IVR systémy ani s robotem, aby je používali?

Je evidentní, že je nutno poskytovat služby na všech dostupných kanálech a dát klientovi na výběr, jaký kanál pro komunikaci s bankou v danou dobu a pro danou věc použije. Jak by měla banka zajistit lidský kontakt v digitálním světě pomocí tzv. expertů/expertních center a jaké technologie byste navrhovala použít pro nabídku služby 24/7 mimo umělou inteligenci?

Hodnotící kritérium:

Způsob hodnocení - bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):

10. Celkové hodnocení

95 (A)

Popis kritéria:

Shrňte stránky ZP studenta, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Celkové hodnocení **nemusí** být aritmetickým průměrem či jinou hodnotou vypočtenou z hodnocení v předchozích jednotlivých kritériích 1 až 9.

Text hodnocení:

Diplomantka prokázala, že je schopna navrhnout funkční plán řešení podoby virtuální pobočky, včetně výpočtu možných ekonomických dopadů navrženého řešení. Zadání vyžadovalo nejen schopnost orientovat se v poskytování bankovních produktů a služeb, ale kladlo vysoké požadavky na pochopení a aplikaci metody Human Centered Design. V praktické části prokázala obratnost v použití inovační metody, díky které byla schopna navrhnout konkrétní scénáře postavené na reálných potřebách klientů.

Inovační metoda je dobře aplikovaná, návrh řešení je po funkční a technické stránce popsán dostatečně.

Práce splnila moje očekávání a hodnotím ji jako velmi zdařilou.

Podpis oponenta práce: