



# Posudek oponenta závěrečné práce

**Student:** Vladimír Vlk  
**Oponent práce:** Ing. Jan Louda, Ph.D.  
**Název práce:** Využití chatbota pro podporu vybraných CRM procesů  
**Obor:** Informační systémy a management

**Datum vytvoření:** 9. 6. 2019

<i>Hodnotící kritérium:</i>	<i>Způsob hodnocení – následující škálou 1 až 4:</i>
<b>1. Splnění zadání</b>	<b><u>1=zadání splněno,</u> 2=zadání splněno s menšími výhradami, 3=zadání splněno s většími výhradami, 4=zadání nesplněno</b>
<i>Popis kritéria:</i> Posuďte, zda předložená ZP dostatečně a v souladu se zadáním obsahově vymezuje cíle, správně je formuluje a v dostatečné kvalitě naplňuje. V komentáři uveďte body zadání, které nebyly splněny, posuďte závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků. Pokud zadání svou náročností vybočuje ze standardů pro daný typ práce nebo student případně vypracoval ZP nad rámec zadání, popište, jak se to projevilo na požadované kvalitě splnění zadání a jakým způsobem toto ovlivnilo výsledné hodnocení.	
<i>Komentář:</i> Autor splnil zadání práce, analyzoval možnosti využití chatbotů na vybraných procesech CRM systému, které demonstroval na vyvinuté demo aplikaci půjčovny lyží.	
<i>Hodnotící kritérium:</i>	<i>Způsob hodnocení – bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):</i>
<b>2. Písemná část práce</b>	<b>90 (A)</b>
<i>Popis kritéria:</i> Zhodnoťte přiměřenost rozsahu předložené ZP vzhledem k obsahu, tj. zda všechny části ZP jsou informačně bohaté a ZP neobsahuje zbytečné části. Dále 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. Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku ZP, viz Směrnice děkana č. 26/2017, článek 3. Posuďte, zda student využil a správně citoval relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami. Zhodnoťte, zda převzatý software a jiná autorská díla, byly v ZP použity v souladu s licenčními podmínkami.	
<i>Komentář:</i> Autor v písemné části jasně shrnul základní informace o CRM systémech a chatbotech a podložil rešerši patřičnými zdroji. Doporučil bych věnovat větší rozsah kapitole srovnávající jednotlivé typy platforem pro vytváření chatbotů. Při tvorbě chatbota je potřebné pečlivě pochopit a pracovat s potřebami uživatele a důkladně je analyzovat. tato část by stála za větší rozbor, nicméně základní prvky byly v práci zmíněny.	
<i>Hodnotící kritérium:</i>	<i>Způsob hodnocení – bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):</i>
<b>3. Nepísemná část, přílohy</b>	<b>100 (A)</b>
<i>Popis kritéria:</i> Dle charakteru práce se případně vyjádřete k nepísemné části ZP. Například: SW dílo – kvalita vytvořeného programu a vhodnost a přiměřenost technologií, které byly využité od vývoje až po nasazení. HW – funkční vzorek – použité technologie a nástroje, Výzkumná a experimentální práce – opakovatelnost experimentů	
<i>Komentář:</i> Autor velmi precizně připravil demonstrativní prostředí CRM systému půjčovny lyží. Autor provedl několik iterací testování vyvíjeného systému, které krátce popsal i v práci. Výsledné řešení lze, vzhledem k věnovanému časovému omezení, považovat za velmi robustní základ. Autor v práci nabídl i další možnosti rozšíření do budoucna.	
<i>Hodnotící kritérium:</i>	<i>Způsob hodnocení – bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):</i>
<b>4. Hodnocení výsledků, jejich využitelnost</b>	<b>100 (A)</b>
<i>Popis kritéria:</i> Dle charakteru práce zhodnoťte možnosti nasazení výsledků práce v praxi nebo uveďte, zda výsledky ZP rozšiřují již publikované známé výsledky nebo přinášející zcela nové poznatky.	

**Komentář:**

Práce se zaměřila na oblast, která není často adresována. Poskytla rozpracování jednoho ze scénářů využití a demonstrovala scénář na precizně zpracovaném demonstrativním prostředí. Práce neskončila pouze u tvorby chatbota, ale zahrnuje i napojení na databázi, CRM systém, a je velmi přínosnou ukázkou přístupu vývoje úspěšného chatbota.

*Hodnotící kritérium:*

*Způsob hodnocení – nehodnotí se*

**5. Otázky k obhajobě**

*Popis kritéria:*

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

*Otázky:*

Jaké hlavní kroky byste realizoval před nasazením chatbota do produkce?

Jak byste navrhnul způsob vyhodnocení úspěšnosti nasazení chatbota (ROI)?

*Hodnotící kritérium:*

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

**6. Celkové hodnocení**

95 (A)

*Popis kritéria:*

Shrňte stránky ZP, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Celkové hodnocení nemusí být aritmetickým průměrem či jinou hodnotou vypočtenou z hodnocení v předchozích jednotlivých kritériích. Obecně platí, že bezvadně splněné zadání je hodnoceno klasifikačním stupněm A.

*Text hodnocení:*

Autor splnil zadání, pečlivě přistoupil k rešerši a vytvořil ucelený systém chatbota s napojením na databázi CRM systému.

Podpis oponenta práce: