



# Hodnocení vedoucího závěrečné práce

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

**Datum vytvoření:** 27. 5. 2019

<b>Hodnotící kritérium:</b>	<b>Způsob hodnocení – následující škálou 1 až 4:</b>
<b>1. Splnění zadání</b>	<b>1=zadání splněno, 2=zadání splněno s menšími výhradami, 3=zadání splněno s většími výhradami, 4=zadání nesplněno</b>
<b>Popis kritéria:</b> 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.	
<b>Komentář:</b> Všechny požadavky zadání byly splněny.	
<b>Hodnotící kritérium:</b>	<b>Způsob hodnocení – bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):</b>
<b>2. Písemná část práce</b>	<b>90 (A)</b>
<b>Popis kritéria:</b> 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.	
<b>Komentář:</b> Jazykově je práce na vysoké úrovni. Po stránce obsahové je práce psána srozumitelně a jednotlivé části jsou provázány. Některé myšlenky, informace, se občas opakují, což občas působí rušivě, ale na druhou stranu to ničemu nevadí.	
<b>Hodnotící kritérium:</b>	<b>Způsob hodnocení – bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):</b>
<b>3. Nepísemná část, přílohy</b>	<b>95 (A)</b>
<b>Popis kritéria:</b> 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	
<b>Komentář:</b> Vytvořená aplikace, skládající se z backendového CRM rozhraní a chatbotového frontendu odpovídá popisu požadavků a návrhu, popsanému v textu. Je plně funkční a je možné si v rámci ní zkusit komunikaci s chatbotem, který pomáhá s výběrem lyží a odpovídajícího vybavení.	
<b>Hodnotící kritérium:</b>	<b>Způsob hodnocení – bodové hodnocení 0 až 100 bodů (známka A až F):</b>
<b>4. Hodnocení výsledků, jejich využitelnost</b>	<b>95 (A)</b>
<b>Popis kritéria:</b> 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:**

Aplikace je "hezkou" ukázkou využitelnosti chatbota v oblasti komunikace se zákazníkem půjčovny lyží. Zájemce o využití chatbota se může podívat jednak na to, jak může chatbot komunikovat se zákazníky a co vytvoření takového chatbota celkově obnáší. Ostatní si mohou zkusit, jak komunikace s chatbotem vypadá a také čím je specifická. Například ve způsobu formulací otázek a odpovědí. Já osobně jsem se několikrát při testování dostal do nekonečné smyčky, ze které mně pomohlo provedení obnovení stránky. Toto ale nepovažuji za chybu ale naopak ukázkou toho, jak k návrhu a používání chatbota používat.

**Hodnotící kritérium:**

*Způsob hodnocení – následující škálou 1 až 5:*

**5. Aktivita a samostatnost studenta**

5a:  
**1=výborná aktivita,**  
2=velmi dobrá aktivita,  
3=průměrná aktivita,  
4=slabší, ale ještě dostatečná aktivita,  
5=nedostatečná aktivita

5b:  
**1=výborná samostatnost,**  
2=velmi dobrá samostatnost,  
3=průměrná samostatnost,  
4=slabší, ale ještě dostatečná samostatnost,  
5=nedostatečná samostatnost

**Popis kritéria:**

V souvislosti s průběhem a výsledkem práce posudte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven (5a). Posudte schopnost studenta samostatně tvůrčí práce (5b).

**Komentář:**

Spolupráce se studentem probíhala bez problémů. Pravidelně jsme se scházeli. Společně jsme také prezentovali první verzi chatbota ve společnosti IBM. Student projevil vysokou míru samostatnosti a schopnost samostatně řešit problémy, se kterými se při zprovoznění své aplikace setkal. Vše důležité popsal v textu práce.

**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:**

Práci hodnotím známkou A - výborně, protože vše, co bylo v zadání bylo splněno a student projevil nadstandardní zájem o téma. Byl schopen se vypořádat s prvotními problémy při realizaci CRM části a také výsledek jeho práce tomuto přístupu odpovídá. Je pravda, že některé dialogy by mohly být jednodušší (méně "ukecané"), ale to je spíše úhel pohledu. Nečekaným přínosem pro mě je skutečnost, že jsem si uvědomil, že při správném použití chatbota je možné eliminovat problémy lidského chování z pohledu sociálního inženýrství. Například snížit pravděpodobost zneužití pomocí "Vishingu" a podobných metod, protože chatbot je absolutně netečný vůči "citovému" zneužívání. Možná, že i tato skutečnost může být akcelerátorem využití chatbotů všude tam, kde je třeba komunikovat s lidmi, a dodržovat jednoznačně specifikovaná pravidla.

Podpis vedoucího práce: