

POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Student: Novosad Michal

Vedoucí práce: Ševčík Jiří

Studijní program: Informační technologie v administrativě

Specializace: -

Akademický rok: 2024/2025

Téma bakalářské práce: Využití chatbotů pro automatizaci zákaznické podpory a administrativní komunikace

Hodnocení práce:

	A	B	C	D	E	F
	Hodnocení: A – nejlepší; F – nevyhovující					
1. Splnění všech bodů zadání	☒	☐	☐	☐	☐	☐
2. Vhodnost zvolené metody řešení	☐	☒	☐	☐	☐	☐
3. Členění práce (kapitoly, podkapitoly, odstavce)	☐	☒	☐	☐	☐	☐
4. Práce s literaturou a její citace	☐	☒	☐	☐	☐	☐
5. Úroveň jazykového zpracování	☒	☐	☐	☐	☐	☐
6. Formální úroveň práce	☒	☐	☐	☐	☐	☐
7. Kvalita zpracování teoretické části	☒	☐	☐	☐	☐	☐
8. Kvalita zpracování praktické části	☒	☐	☐	☐	☐	☐
9. Dosažené výsledky práce	☐	☒	☐	☐	☐	☐
10. Přínos práce a její využití	☒	☐	☐	☐	☐	☐
11. Spolupráce autora s vedoucím práce	☒	☐	☐	☐	☐	☐

Výsledek kontroly plagiátorství:

Práce byla posouzena z hlediska plagiátorství s výsledkem 1 % shodnosti. Práce není/je plagiát.

Celkové hodnocení práce:

Výsledná známka není průměrem výše uvedených hodnocení. Znamku uvede vedoucí dle svého uvážení dle klasifikační stupnice ECTS:

A – výborně, B – velmi dobře, C – dobře, D – uspokojivě, E – dostatečně, F – nedostatečně.

Stupeň F znamená též „nedoporučuji práci k obhajobě“.

Předloženou bakalářskou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení

A - výborně.

V případě hodnocení stupněm „F – nedostatečně“ uveďte do připomínek a slovního vyjádření hlavní nedostatky práce a důvody tohoto hodnocení.

Další připomínky, vyjádření, náměty k obhajobě práce (možno pokračovat i na další stránce):

Bakalářská práce Michala Novosada se zaměřuje na praktickou aplikaci moderních AI technologií v oblasti zákaznické podpory e-commerce. V kontextu stále rostoucí poptávky po efektivní automatizaci služeb je téma aktuální, s přímou vazbou na aplikační praxi. Student se věnuje jak teoretickému ukotvení pojmů jako jsou chatbot, NLP, transformerová architektura a pravidlové systémy, tak i samotné realizaci chatbotového řešení v konkrétním komerčním prostředí (Shoptet). V teoretické části student shrnuje vývoj chatbotů, uvádí typy (rule-based, AI-driven, hybridní) a rozebírá fungování jazykových modelů. I když jde o kvalitní a přehledné shrnutí,

práce postrádá hlubší napojení na vědeckou literaturu – převažují populárně-technické a produktové zdroje. Akademická reflexe výzev konverzační AI (např. etika, přístupnost, přesnost odpovědí, fallback logika) by mohla být doplněna pro vyšší odbornou hloubku.

Praktická část je však zpracována v adekvátní hloubce. Student zvolil dva přístupy – pravidlový chatbot a AI asistentku Mira – které implementoval na reálném e-shopu s žebříky. Postup konfigurace, nasazení i evaluace pomocí dotazníkového šetření je popsán podrobně a systematicky. Výsledky ukazují na efektivní využití obou přístupů s důrazem na rychlost odpovědí a snížení zátěže podpory. Aplikace byla testována na cílové skupině a evaluace přinesla konkrétní závěry o přínosech i slabinách nasazení.

Z formálního hlediska je práce poctivě sestavena, obsahuje seznamy, obrázky, popisy UI i citace. Jazykově je text přehledný, stylisticky odpovídající. Mírné nedostatky lze vidět v členění kapitol (místa příliš podrobné výčty) a občasné redundantnosti výkladu.

Student prokázal dobrou orientaci v nástroji SmartSupp, samostatnost při řešení úloh a schopnost reflektovat výsledky. Přes určité metodické rezervy v teoretické části a omezený rozsah odborné literatury je práce přínosná, funkční a prakticky aplikovatelná.

Datum 17.06.2025

Podpis vedoucího bakalářské práce