|  |  |
| --- | --- |
| Integrate online support services and chatbots to increase customer experience. | PB1: 1. Mục tiêu nghiên cứu Phù hợp với đề tài 2. Phương pháp - mô hình - nguồn dữ liệu dự kiến Nhóm tác giả chưa đề xuất nguồn dữ liệu dự kiến 3. Kết quả kỳ vọng Đạt mục tiêu của đề tài  4. Kết cấu báo cáo dự kiến Hợp lý 5. Yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung Bổ sung nguồn dữ liệu dự kiến. PB2: Đề tài không có tính mới. Các hệ thống chatbot đã được triển khai sử dụng rộng rãi trong thực tế do đó chưa thấy sự khác biệt của đề tài này với những nghiên cứu đã có trước đây. Tuy nhiên đề tài này có tính ứng dụng thực tiễn. 2. Mục tiêu nghiên cứu Mục tiêu nghiên cứu mang tính ứng dụng, tuy nhiên không đề cập đến việc đánh giá dựa trên những tiêu chí nào mà chỉ mô tả khái quát là chatbot giúp trả lời câu hỏi cho người dùng, tăng trải nghiệm khách hàng,…Tên đề tài đề cập đến việc tích hợp nhưng mục tiêu nghiên cứu chưa nêu ra được sẽ tích hợp như thế nào? 3. Phương pháp - mô hình - nguồn dữ liệu dự kiến Phương pháp: Đề tài chưa trình bày cụ thể về phương pháp nghiên cứu chỉ nói sơ lược là sử dụng thư viện như Dialogflow, ngôn ngữ lập trình python và cách thức hoạt động , nên bổ sung chi tiết hơn.  Mô hình: Trong đề tài có đề cập đến việc sử dụng các công cụ có sẵn như Dialogflow tuy nhiên không đề cập đến việc sử dụng mô hình AI nào cho chat bot. Tác giả nên cân nhắc việc sử dụng mô hình AI, huấn luyện mô hình nếu có thể thay vì công cụ có sẵn, sẽ có nhiều ý nghĩa hơn. Nguồn dữ liệu dự kiến: Đề tài không đề cập đến nguồn dữ liệu dự kiến là sử dụng nguồn dữ liệu nào? Cũng như không đề cập đến cách thu thập, gán nhãn dữ liệu. 4. Kết quả kỳ vọng Kết quả kỳ vọng bao gồm bài báo khoa học và hệ thống chatbot. Tuy nhiên kết quả dự kiến của hệ thống chatbot còn khá mơ hồ, chưa nêu được những thông số kỹ thuật cũng như giới hạn của đề tài.  5. Kết cấu báo cáo dự kiến Kết cấu báo cáo dự kiến có các phần cơ bản như tổng quan, lý thuyết liên quan, kết luận và trình bày xây dựng hệ thống chatbot. Tuy nhiên sẽ đầy đủ hơn nếu trình bày thêm về những nghiên cứu liên quan, tương tự trên thế giới. Đồng thời trình bày về cách thiết lập các thử nghiệm nhằm đánh giá chất lượng của chatbot, sau đó cung cấp số liệu đánh giá trong phần thử nghiệm và kết luận. 6. Yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung Đề tài nên bổ xung phần khảo sát, so sánh các nghiên cứu liên quan, công cụ trong việc tạo chatbot để tìm ra được giải pháp tối ưu nhất, tránh việc sử dụng các công nghệ, công cụ cũ không còn phù hợp. Do mảng xử lý ngôn ngữ tự nhiên đang thay đổi rất nhanh trong những năm gần đây, đặc biệt là các mô hình ngôn ngữ lớn. Trình bày cụ thể hơn về giới hạn của đề tài như: thời gian đáp ứng, số lượng người dùng, nền tảng triển khai hệ thống, lĩnh vực cụ thể mà chatbot được sử dụng, giới hạn về chủ đề, dữ liệu… |