

Posudek vedoucího diplomové práce

Jméno studenta	Bc. Radka Francová
Téma práce	Analýza zákazníka vybrané organizace
Cíl práce	Analýza zákazníků a návrh strategie pro zvolenou organizaci.
Vedoucí diplomové práce	Ing. Kateřina Kantorová, Ph.D.

náročnost tématu na	úroveň		
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná
teoretické znalosti		x	
praktické zkušenosti	x		
podkladové materiály (vstupní data) a jejich zpracování	x		

kritéria hodnocení práce	úroveň			
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná	nelze hodnotit
stupeň splnění cíle práce	x			
samostatnost při zpracování tématu	x			
logická stavba práce		x		
práce s českou literaturou včetně citací	x			
práce se zahraniční literaturou včetně citací		x		
adekvátnost použitých metod		x		
hloubka provedené analýzy	x			
stupeň realizovatelnosti řešení	x			
formální úprava práce (text, grafy, tabulky)		x		
stylistická úroveň		x		
nároky DP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	ve velké míře	přiměřené	částečné	absentuje
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	x			
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části DP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční	funkční	méně funkční	neuspokojivé
	x			

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

x

Připomínky a otázky k obhajobě:

Autorka na kvalitně zpracovaném teoretickém základu provedla analýzu zvolené organizace se zaměřením na zákazníky. S využitím dataminingu byli zákazníci rozděleni do jednotlivých segmentů dle jejich společných znaků. Následně bylo provedeno další rozdělení zákazníků na základě RFM analýzy. K tomuto zpracování autorka využila MS Excel a software SPSS Clementine. Dále autorka pracovala s vybraným vzorkem a vypočítala celoživotní hodnotu zákazníka. Současně navrhla, způsob, jakým může zkoumaná organizace využívat navržený postup pro analyzování a dále využít zpracovaná data pro budování vztahu se zákazníkem.

Otázky k obhajobě:

1. Pro RFM analýzu autorka využila MS Excel a software SPSS Clementine. V čem se liší výstupy získané mocí těchto nástrojů?
2. Do jaké míry jsou zpracovaná data využitelná pro zkoumanou organizaci?

Práce je doporučena k obhajobě
Navržený klasifikační stupeň:

Výborně mínus

Vedoucí diplomové práce:

Jméno, tituly: Ing. Kateřina Kantorová, Ph.D.

Podpis:

V Pardubicích dne: 24. 8. 2015