

Report on Bachelor / Master Thesis

Institute of Economic Studies, Faculty of Social Sciences, Charles University in Prague

Student:	Zuzana Lajksnerová
Advisor:	Doc. PhDr. Ladislav Křišťoufek Ph.D.
Title of the thesis:	Customer Lifetime Value - Application to Banking Sector

OVERALL ASSESSMENT (provided in English, Czech, or Slovak):

Předložená práce zkoumá možnosti využití analýzy typu Big Data na zákaznická data z bankovního sektoru. Práce využívá unikátní dataset poskytnutý díky spolupráci s ČSOB a snaží se jak o výpočet celoživotní hodnoty zákazníka, tak o analýzu jeho determinant. Jde o první práci zaměřenou na český bankovní sektor, kterou jsem zaznamenal. Musím také podotknout, že v dané oblasti nejsem expertem a mohu poskytnout zpětnou vazbu obecnějšího charakteru.

Celkově na mě práce působí výborným dojmem. Je dobře strukturovaná, připomínky bych měl snad jen k úvodu a k závěru práce. V úvodu je poměrně velká pozornost věnovaná popisu metod výpočtu customer lifetime value, který bych čekal spíše v části o metodologii, na druhou stranu chybí nastínění toho, co autorka považuje za svůj přínos (obsaženo v závěrech) a stručná informace o hlavních dosažených výsledcích. Metodologie mi připadá adekvátní a její volba je dostatečně dobře zdůvodněna.

Oceňuji autorčinu poctivost, s jakou se popasovala s datasetem, který neobsahuje všechny proměnné, které by bývala potřebovala, a které nebylo možné získat. V textu popisujícím metodu i data jsou tyto věci dobře popsány a zdůvodněny a ve výsledcích je popsáno, jak si autorka myslí, že by zahrnutí dalších proměnných mohla výsledky posunout.

Vzhledem k originalitě práce, její relevanci pro praktické použití a úrovni zpracování navrhuji známku **výborně**, a to v závislosti na průběhu obhajoby.

SUMMARY OF POINTS AWARDED (for details, see below):

CATEGORY	POINTS
Literature (max. 20 points)	20
Methods (max. 30 points)	25
Contribution (max. 30 points)	30
Manuscript Form (max. 20 points)	15
TOTAL POINTS (max. 100 points)	90
GRADE (1 – 2 – 3 – 4)	1

NAME OF THE REFEREE:

Jaromír Baxa

DATE OF EVALUATION:

6.9.2016



Referee Signature

EXPLANATION OF CATEGORIES AND SCALE:

LITERATURE REVIEW: *The thesis demonstrates author's full understanding and command of recent literature. The author quotes relevant literature in a proper way.*

Strong Average Weak
20 10 0

METHODS: *The tools used are relevant to the research question being investigated, and adequate to the author's level of studies. The thesis topic is comprehensively analyzed.*

Strong Average Weak
30 15 0

CONTRIBUTION: *The author presents original ideas on the topic demonstrating critical thinking and ability to draw conclusions based on the knowledge of relevant theory and empirics. There is a distinct value added of the thesis.*

Strong Average Weak
30 15 0

MANUSCRIPT FORM: *The thesis is well structured. The student uses appropriate language and style, including academic format for graphs and tables. The text effectively refers to graphs and tables and disposes with a complete bibliography.*

Strong Average Weak
20 10 0

Overall grading:

TOTAL POINTS	GRADE		
81 – 100	1	= excellent	= výborně
61 – 80	2	= good	= velmi dobře
41 – 60	3	= satisfactory	= dobře
0 – 40	4	= fail	= nedoporučuji k obhajobě