

Report on Bachelor Thesis

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

Student:	Dagmar Janotková
Advisor:	Dr. Martin Gregor
Title of the thesis:	Business strategie Call centra

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

Bakalářská práce se zabývá strategickým řízením Kontaktního (call) centra ČD, kde je využitý jednoduchý ekonometrický model predikující množství hovorů v závislosti na ročním období a množství srážek. Práce má delší anabázi; původně vycházela z podkladů Call centra Skupiny ČEZ, kdy se ale posléze ukázalo, že není možné pro IES získat námi požadovaná data. Proto se posléze autorka zaměřila na jinou společnost, České dráhy, a.s., kde bylo možné získat omezený přístup k důvěrným datům o (týdenních) počtech hovorů.

Připomínky k práci jsou následující:

- Práce zbytečně obsahuje triviální učebnicové části (o definici váženého průměru, OLS atd.), naopak chybí reference na literaturu obsahující srovnatelné modely a odhady.
- Minimálně model používající srážky by měl definovat autoregresní proces (jak naznačuje Durbin-Watsonova statistika).
- Chybí deskriptivní statistiky, i korelační matice vysvětlujících proměnných by byla užitečná. Zejména u množství srážek by bylo vhodné vědět, nakolik koreluje např. s určitým ročním obdobím.
- Koreluje Zima s Jarem či Podzimem? Namísto odstranění interceptu se mi zdá rozumnější zavést jednotnou dummy, např. Zima+Jaro. Obecně seasonal dummies by mohly být stanoveny lépe s ohledem na typický roční režim, např. období před Vánocemi, letní prázdniny atp.
- S takto definovanými dummies by možná nebyl takový problém dát sezónnost i srážky do jediného modelu.
- Model Sezónnost2 v podstatě udává jen průměry hovorů v daných ročních obdobích, kdy totéž lze získat z modelu Sezónnost1 součtem koeficientů s interceptem.
- Ohledně ne-normality reziduí – je to dáno několika málo pozorováními? Kterými?
- Namísto množství sněhových srážek by bylo vhodnější zavést dummy pro sníh převyšující kritickou hodnotu (dummy kalamita).
- Nebylo by možné získat data, která by charakterizovala některé významné šoky významné pro použití veřejné dopravy, např. textovou analýzou zpráv z mediálních zpráv?

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

CATEGORY	POINTS
Literature (max. 20 points)	5
Methods (max. 30 points)	10
Contribution (max. 30 points)	20
Manuscript Form (max. 20 points)	15
TOTAL POINTS (max. 100 points)	50
GRADE (1 – 2 – 3 – 4)	3

NAME OF THE REFEREE: Martin Gregor, PhD

DATE OF EVALUATION: 8. 6. 2010

Referee's Signature