

ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы Акишина Владимира Андреевича «Модели и методы управления абонентским опытом в телекоммуникационных сетях».

Эволюция взаимоотношений оператора связи с абонентами насчитывает 3 ключевых эволюционных этапа. Первый этап – понятие абонент в телефонных сетях общего пользования (с начала XX века по 1990-е годы) – характеризуется низким уровнем автоматизаций процессов эксплуатации, а также минимальным анализом удовлетворенности абонента, который ограничивался лишь оценкой базовых показателей качества обслуживания вызовов и качества телефонной связи. Второй этап знаменует переход от понятия абонент к понятию клиент в сетях связи NGN. На втором этапе следует отметить активный рост автоматизации процессов эксплуатационного управления, выраженный во внедрении B/OSS стека, а также развитие концепций управления качеством и уровнем обслуживания. Третий (современный) этап – «цифровой» клиент в сетях связи post-NGN или FGN. Данный этап характеризуется цифровизацией модели предоставления услуг и операционных процессов. Операторские компании сталкиваются с потребностью в «учете» клиента не только в «периметре» своих эксплуатационных процессов, но и гораздо шире: с одной стороны, становится важным позиционирование и образ оператора, который клиент видит на рынке инфокоммуникаций, а, с другой стороны, операторы, борясь за клиентов, должны не терять клиента «из виду» даже после того, как клиент перестал быть фактическим пользователем услуг. На третьем этапе формируется понятие клиентский опыт как один из центральных показателей эффективности управления операторской компанией, а концепции и системы управления клиентским опытом становятся важным элементом системы развития и эксплуатации сети связи. В виду того, что текущий рынок инфокоммуникаций находится на третьем этапе эволюционного развития, диссертационная работа Акишина В.А., посвященная исследованию моделей и методов управления абонентским опытом в телекоммуникационных сетях, является безусловно актуальной.

В автореферате диссертации автор последовательно приводят ряд новых научных результатов. Так, в качестве базиса концепции управления клиентским опытом в сетях связи postNGN, автор разрабатывает модель оценки клиентского опыта, которая устанавливает зависимость между интегральным значением опыта клиента и метриками эффективности

процессов эксплуатации (в т.ч. показателей сети). На основе данной модели автор выстраивает методику, включающую в себя алгоритмы анализа клиентского опыта для процессов проектирования систем эксплуатации, а также прогнозирования сценариев взаимодействия с клиентом в процессах подключения и обслуживания. Еще одним результатом, использующим в своей основе модель оценки клиентского опыта, является метод расчета рекомендаций OTT услуг, который автор предлагает встроить в контекст BSS стека операторской компании.

Представленные в диссертации научные результаты считаю важными с т.з. их использования в науке, в частности, в вопросах исследования эффективности управления сетями связи postNGN. Кроме того, представленные результаты обладают практической значимостью, о чем свидетельствуют представленная положительная динамика по таким показателям как отток клиентов, стоимость проектирования систем эксплуатации, стоимость процесса подключения.

По автореферату диссертации отмечу следующие замечания:

1. Функциональная и математические модели оценки абонентского опыта не описывает его зависимость от внешних факторов, влияющих на эксплуатацию сети. Такими факторами могут являться как погодные катаклизмы, так и социально-экономические явления, интерферирующие на качество обслуживания клиентов. Автору следовало бы проанализировать данные аспекты и добавить их в виде управляющих факторов иерархической когнитивной карты.
2. В автореферате не представлены характеристики исследуемых когнитивных карт, в т.ч. количество факторов, плотность графа, сложность когнитивной карты. Данные показатели дают характеристику когнитивной карты и позволяют оценить ее применимость для конкретной социально-экономической задачи.

При этом отмечу, что упомянутые замечания не влияют на общую ценность и завершенность рецензируемой работы.

Закключение:

1. Изложенные в автореферате материалы позволят заключить, что результаты, полученные в работе Акишина В.А., обладают научной новизной, значимы с точки зрения науки и практики.
2. Автореферат соответствует действующим требованиям ГОСТ Р 7.0.11-2011 и отражает суть диссертационной работы.

3. Содержание автореферата и перечень опубликованных работ отражают тот факт, что диссертация на тему «Модели и методы управления абонентским опытом в телекоммуникационных сетях» является законченной научно-исследовательской квалификационной работой, соответствует критериям, изложенным в п. 9 «Положения о присуждении ученых степеней».
4. Акишин Владимир Андреевич заслуживает присвоения ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.2.15 – Системы, сети и устройства телекоммуникаций.

Генеральный директор, к.т.н.



Рерле Р.Д.



21.05.2023

Наименование организации: ООО «НТЦ СевенТест»

Почтовый адрес: ул. Красного Курсанта, д. 25 литера Ж, г. Санкт-Петербург

Телефон: (812) 333 3637

Сайт: www.seventest.ru

Email: rimma@seventest.ru