

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Акишина Владимира Андреевича на тему «Модели и методы управления абонентским опытом в телекоммуникационных сетях», представленной на соискание ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.2.15 – Системы, сети и устройства телекоммуникаций.

Диссертационная работа Акишина Владимира Андреевича посвящена вопросу исследования моделей и методов управления абонентским опытом в телекоммуникационных сетях. Актуальность темы обусловлена тем, что на современном конкурентном рынке инфокоммуникационных услуг клиентоцентричность становится необходимым подходом. Гибкость NGN и PostNGN инфраструктуры, а также наличие современных комплексов управления OSS/BSS делают возможным более гранулярный подход к обслуживанию клиентской базы, чем был доступен ранее. Отсюда вытекает необходимость в создании методологии оценки и предсказания удовлетворённости клиентами от получаемых услуг. Проработке этой предметной области автор и посвящает свои исследования.

- В первой части исследования рассматривается текущее состояние использования телекоммуникационных сетей и появление концепции клиентского опыта.

- Во второй части описывается модель оценки клиентского опыта, которая связывает клиентский опыт с метриками эффективности процессов проектирования и эксплуатации сети.

- Третья часть работы посвящена методу разработки и исследования когнитивной карты для анализа клиентского опыта на сети оператора связи.

- Заключительная часть работы посвящена практическим вопросам применения разработанных моделей и методов в специфике операторского бизнеса.

Представленные автором результаты обладают высокой практической значимостью и получены с учётом специфики функционирования российских операторов связи и методов построения сетей связи РФ. Также результаты могут послужить основой для последующих научных исследований вопросов клиентского опыта в частности и управления сетью связи в целом.

Отмечу следующие замечания к автореферату диссертации:

1. Не пояснён смысл формулы (2), почему клиенты вынесены в знаменатель? В дальнейшем эта концепция не используется в диссертации при построении моделей.

2. Из автореферата не ясно что автор включает в «процесс подключения инфокоммуникационных услуг», стоимость которых снижается на 5%
3. В работе нет ссылок на исследования и никак не используется значительный опыт оценки клиентского опыта, накопленный в сфере предоставления не операторских услуг, которые в то же время используют ОТТ модель и с клиентской стороны не отличаются от сервисов, предоставляемых оператором связи. Частично этот опыт обобщён в документах ITSM, но есть и независимые исследования частных компаний.

Заключение.

Несмотря на указанные недостатки, по моему мнению представленная диссертационная работа Акишина Владимира Андреевича «Модели и методы управления абонентским опытом в телекоммуникационных сетях» является законченной научно-квалификационной работой, а отмеченные замечания не влияют на общую оценку работы и не снижают её ценности. Диссертация соответствует критериям действующего «Положения о порядке присуждения ученых степеней», а ее автор заслуживает присвоения ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.2.15 – Системы, сети и устройства телекоммуникаций.

Директор по продукту ООО «Е-Контента»,
к.т.н.

[Redacted]

Атцик А.А.

22.05.2023



П.

Наименование организации: ООО «Е-Контента»
Почтовый адрес: 197022, Санкт-Петербург, Проспект Медиков, дом 3/А
Телефон: +7 921 862 9604
Сайт: <https://e-contenta.com/>
Email: attsik@e-contenta.com