

ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы Сутягина Константина Александровича «Исследование и разработка методов повышения качества обслуживания клиентов сервис центров оператора связи», представляемой к защите на соискание ученой степени кандидата технических наук по специальности 05.12.13 - «Системы, сети и устройства телекоммуникаций»

Актуальность темы

С переориентацией бизнес модели всё большего количества современных Операторов связи с продажи ресурсов на продажу услуг, взаимодействие с клиентами по поводу подключения\модификации\отключения услуг становится предметом повышенного внимания. От удобства и скорости работы соответствующих служб Оператора напрямую зависят его доходы. Взаимодействие с клиентами осуществляется либо через автоматизированные системы, на базе web, либо через сервис центры Оператора. Повышению качества работы последних и посвящена диссертационная работа, что делает её достаточно актуальной.

Научная новизна

Научная новизна работы заключается в разработке математической модели функционирования сервис центра Оператора связи (СЦОС), метода исследования зависимости качества обслуживания клиентов от состава СЦОС и способа повышения качества обслуживания клиентов.

Практическая значимость

Результаты работы имеют практическую направленность и могут быть использованы как Операторами, так и разработчиками ПО, автоматизирующего отдельные стадии обслуживания клиентов, например производителями Контакт-центров и поставщиками OSS решений.

Замечания по автореферату:

1. В основу анализа положена модель и принципы TMN, в то время, как более перспективной и жизнеспособной моделью себя в последнее время зарекомендовала концепция NGOSS (New Generation Operation Systems and Software), разработанная TMF (TeleManagement Forum).
2. Анализируемые в работе процессы и программные модули ориентированы на предоставление традиционных услуг связи и *dual-ap* доступа к Интернет, в то время как исследуемые в работе автоматизированные системы обслуживания не менее востребованы на рынке современных мультимедийных и интерактивных услуг.
3. В 3 абзаце на 10 странице автореферата присутствует орфографическая ошибка.

Опираясь на автореферат, можно дать следующее заключение

Несмотря на указанные недостатки, работа Сутягина К.А. выполнена на высоком научном уровне и соответствует требованиям ВАК, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата технических наук, а ее автор достоин присуждения ему указанной ученой степени.

Заместитель генерального директора ЛОНИИС,
зав. кафедрой СПбГУТ, д.т.н., профессор

Б. С. Гольдштейн