

Отзыв

на автореферат диссертации на соискание учёной степени кандидата технических наук Степанова Михаила Сергеевичана тему: «Разработка и анализ обобщённой модели обслуживания вызовов в перспективных контакт-центрах», представленной по специальности 05.12.13 – Системы, сети и устройства телекоммуникаций

В настоящее время большинство телекоммуникационных компаний предоставляют справочно-информационные услуги с помощью контакт-центров. При этом, как указано в автореферате, более 60% операционных затрат приходится на заработную плату операторов и консультантов. Снижение операционных затрат при сохранении качества обслуживания клиентов является весьма актуальной задачей для операторов. Для решения этой задачи соискателем разработана обобщённая математическая модель обслуживания вызовов в перспективных контакт-центрах. Это обуславливает **актуальность темы** диссертации.

Построение и исследование обобщённой математической модели обслуживания заявок в контакт-центре с учётом основных значимых факторов, а также разработка алгоритмов расчёта пропускной способности контакт-центров являются основными **новыми научными результатами** диссертационной работы.

Практическая значимость работы заключается в программной реализации разработанных алгоритмов и разработки методики оценки необходимого числа операторов контакт-центров.

Замечания по автореферату.

1. На стр. 17 автореферата указывается, что доля обслуженных вызовов (1-*q*)устройствами предварительного голосового обслуживания (IVR) может достигать нескольких десятков процентов. Не понятно, это является

Вход. № 41/16
«09» 06 2016 г.
подпись

предположением автора, или это результаты статистических наблюдений на действующих контакт-центрах?

2. На рис. 3 и в тексте автореферата на стр. 15 без указания источника приведены нормируемая доля потерянных заявок $\pi_{\text{ном}} = 0,03$ и нормируемая задержка $W_{\text{ном}} = 0,5$.

Общая оценка работы. Автореферат и опубликованные работы позволяют заключить, что диссертационная работа соискателя соответствует требованиям, предъявляемым к квалификационным работам на соискание учёной степени кандидата технических наук по специальности 05.12.13 – Системы сети и устройства телекоммуникаций.

По теме диссертации в течение семи лет опубликовано 18 печатных работ, 13 из которых – без соавторов.

Считаю, что Степанов Михаил Сергеевич **заслуживает** присуждение учёной степени кандидата технических наук.

Генеральный директор ЗАО «КОМСЕТ-сервис»,

к.т.н., доцент



Иевлева Т.В.

30.05.2016

Сведения о подписавшей отзыв. Иевлева Татьяна Викторовна, генеральный директор ЗАО «КОМСЕТ-сервис», кандидат технических наук по специальности 05.12.13 – Системы, сети и устройства телекоммуникаций, доцент. Адрес: 105037, г. Москва, 1-я Парковая ул., дом 7, 3 этаж.

Тел. +7 (495) 921-29 -12. E-mail: ievleva@komset.ru.