

ОТЗЫВ

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

Актуальность темы диссертации

Обеспечение качества обслуживания заявок в справочно-информационных службах является важной и актуальной задачей, обоснованное решение которой необходимо для успешного ведения бизнеса компаний, предлагающих массовые услуги населению. Эта задача является комплексной, и должна решаться с учетом различных аспектов функционирования действующих и перспективных контакт-центров. Опыт работы современных справочно-информационных служб, отраженный в многочисленных публикациях, посвященных этой тематике, говорит о том, что при построении математической модели контакт-центра необходимо учитывать возможность обслуживания информационного запроса клиента устройством IVR, оператором или, в случае необходимости, и консультантом. Также следует принимать во внимание возможность повторения запроса в случае отказа в обслуживании, который может случиться на различных этапах установления соединения. Разработке и исследованию именно такой модели, а также формулировке рекомендаций по ее использованию для оценки необходимого по нагрузке числа линий доступа и операторов, посвящена диссертационная работа Степанова М.С., что говорит об актуальности выбранного направления исследований.

Вход. № 46/18
«06» 06 2018 г.
подпись

Новые научные результаты и их практическая значимость

Автором построена и исследована обобщенная математическая модель процесса поступления и обслуживания информационных запросов в контакт-центре, учитывающая совместное влияние дифференцированного обслуживания клиентов, наличие ограниченного времени ожидания начала обслуживания и возможность повторения запроса при неудачной попытке соединения. Разработаны алгоритмы оценки показателей качества обслуживания и их программные реализации. Сформулированы рекомендации по использованию полученных результатов для оценки влияния повторных вызовов при определении числа операторов, достаточного для обслуживания заданного потока заявок с требуемым качеством, а также для оценки эффекта от использования устройств IVR. Результаты диссертации использованы в ПАО «МГТС» для определения необходимого по нагрузке количества работников справочно-информационной службы.

Замечания


В качестве замечания по автореферату следует отметить отсутствие в диссертационной работе результатов расчета показателей обслуживания информационных запросов, поступающих по каналам сети Интернет.

Общий вывод

Приведенное замечание не является существенным и не влияет на ценность представленного диссертационного исследования.

Автореферат и опубликованные в рецензируемых изданиях работы автора позволяют считать, что диссертация является законченной квалифицированной работой, соответствует всем требованиям, предъявляемым к диссертациям Положением о порядке присуждения ученых степеней ВАК при Минобрнауки РФ, а ее автор Степанов Михаил Сергеевич заслуживает присуждения ученой степени кандидата технических наук по специальности 05.12.13 – «Системы, сети и устройства телекоммуникаций».

Директор Департамента обслуживания клиентов ПАО «МГТС»



А. В. Пшеничный

27 мая 2016 г.

Подпись Пшеничного Антона Вадимовича заверяю:

Член Правления – директор по продажам и обслуживанию ПАО «МГТС»



Г. Н. Юртаев

Пшеничный Антон Вадимович,
ПАО МГТС, Директор департамента обслуживания клиентов
Адрес: 127322, г. Москва, ул. Яблочкова, 19а, кабинет 9
Тел.: +7 (495) 403-75-21
E-mail: A.V.Pshenichnyy@mgts.ru