

## ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Степанова Михаила Сергеевича “Разработка и анализ обобщенной 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

Использование контакт-центров на сетях связи для оказания услуг пользователям является одним из признанных видов обслуживания их заявок. Появление новых технологий, в том числе поступление заявок по сети Интернет, возможность предварительного голосового обслуживания и т.д., требуют пересмотра классических моделей контакт-центров и построения новых, адекватных моделей обслуживания вызовов в перспективных контакт-центрах. Тема диссертации как раз и направлена на разработку и исследование обобщенной модели обслуживания вызовов в перспективных контакт-центрах, что делает ее без сомнения актуальной.

Целью диссертации является разработка и исследование обобщенной модели обслуживания заявок в контакт-центре с учетом совместного влияния основных факторов, определяющих их функционирование. Автор успешно достигает поставленной цели, последовательно решая ряд взаимоувязанных задач. В диссертационной работе получено достаточно большое число новых научных результатов, из которых особенно хотелось бы отметить следующие. Это, естественно, сама обобщенная модель, учитывающая все основные значимые факторы, определяющие функционирование современных справочных служб. Обобщенная модель адекватно представляется системой уравнений статистического равновесия, для которой автором разработан соответствующий алгоритм решения. Существенно новы и процедуры приближенного расчета построенной модели, реализованные на применении асимптотических значений характеристик и на технике декомпозиции. Помимо теоретической значимости, диссертационная работа имеет вполне практическую ценность. Использование ее результатов позволяет операторам сетей телекоммуникаций оптимизировать численность обслуживающего персонала контакт-центров.

По автореферату имеются следующие замечания:

1. На стр.10 рисунок 2 слишком подробный, что затрудняет его восприятие.

Вход. № 43/16  
« 01 » 06 2016г.  
подпись ЗиМ

2. На стр.15 неясно, исходя из чего выбрано нормированное значение задержки.

Указанные замечания не снижают ценности диссертационной работы. Судя по автореферату, диссертация Степанова Михаила Сергеевича “Разработка и анализ обобщенной модели обслуживания вызовов в перспективных контакт-центрах“ является законченной научно-квалификационной работой и отвечает критериям, изложенным в п.9 Положения о порядке присуждения ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации №842 от 24 сентября 2013 г. Диссертация содержит новые важные научные результаты, обладает теоретической и практической значимостью и заслуживает положительной оценки, а ее автор Степанов Михаил Сергеевич - присвоения ученой степени кандидата технических наук.

Заведующий кафедрой сетей связи и передачи данных

СПбГУТ им. проф. М.А.Бонч-Бруевича

д.т.н., профессор,

почетный член НТОРЭС им. А.С.Попова

Андрей Евгеньевич Кучерявый

Профессор кафедры сетей связи и передачи данных,

д.т.н.

Александр Иванович Парамонов

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего образования “Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А.Бонч-Бруевича”

Адрес: 193232, Санкт-Петербург, пр. Большевиков, д.22

Тел.: +7 812 305 1265

E-mail: akouch@mail.ru

«23» мая 2016 г.

Подписи Кучерявого Андрея Евгеньевича и Парамонова Александра Ивановича

Заверяю:

Начальник отдела кадров - заместитель  
начальника административно-  
кадрового управления  
23.05.2016



Т.М. Герасимова