

## ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104, **д.т.н., профессора Абдикеева Нияза Мустякимовича** (профиль научной специальности «Информационные системы и системы поддержки принятия решений для повышения эффективности управления») на диссертацию **Алханнаша Ахмада** на тему «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период», представленную на соискание учёной степени доктора наук по научным специальностям 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг; 5.2.2 – Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (профиль «Информационные системы и системы поддержки принятия решений для повышения эффективности управления»)

Алханнаш Ахмад представил диссертацию на тему: «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» на соискание учёной степени доктора наук к публичному рассмотрению и защите по научным специальностям 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг; 5.2.2 – Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (профиль «Информационные системы и системы поддержки принятия решений для повышения эффективности управления»).

Содержание диссертации соответствует пунктам п. 10.12. «Стратегии и методы построения маркетинговых каналов распределения товаров»; п. 10.15. «Технологии маркетинга в интернет-среде» Паспорта научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки); п. 18. «Развитие и применение инструментария проектирования, разработки и сопровождения информационных систем в интересах субъектов экономической деятельности» Паспорта научной специальности 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки)

Полагаю возможным допустить соискателя учёной степени к защите диссертации.

Отмечаю, что:

1) Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад предложил постановку и решение актуальной научной задачи, имеющей важное социально-экономическое значение и заключающейся в разработке теоретических положений и практических рекомендаций по развитию банковских услуг в

рамках реализации цифровой кросс- и омниканальной стратегий банка в условиях расширения применения финансовых технологий.

2) Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад ввёл в научный оборот следующие новые научные результаты:

*Теоретические:* проведена классификация проблем банка в послевоенный период; определены принципы цифровой трансформации сирийского банка; расширена концепция маркетинговой информационной системы при предоставлении банковских услуг в части включения элементов информационно-технологической платформы и практики применения математических и инструментальных средств в решении задач банка.

*Практические:* на основании проведенных исследований и апробации теоретического материала произведена классификация каналов обслуживания клиентов, характерная для банков Сирии на современном этапе, выделены репутационные, санкционные, технологические и другие проблемы; сформулированы принципы и построена целевая модель совместного создания стоимости и партнерства Финтех и традиционного на примере коммерческого банка Сирии; разработана дорожная карта цифровой трансформации; показана технологическая и кадровая основа перехода на кросс- или омниканальную стратегию; сформулированы базовые архитектурные принципы создания единой фронтальной системы омниканального банка; даны рекомендации по применению аналитических инструментов при решении задач оценки кросс-продаж банковских продуктов, сегментации клиентов; выделены психологические эффекты перехода к омниканальности в банке.

3) Диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» обладает внутренним единством, заключающемся в системном охвате и решении проблемы, связанной с предметом исследования. Структура и объем диссертации обусловлены темой, целью, задачами и логикой исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка сокращений и условных обозначений, списка литературы, содержащего 182 наименования и четырёх приложений. Текст диссертации изложен на 249 страницах, содержит 58 рисунков и 54 таблицы.

4) Обоснованность положений и выводов диссертации «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» фактическими материалами (как отечественными, так и зарубежными) по теме диссертации. Основой для данного исследования служило применение математических

методов и моделей, опубликованных в научных публикациях, а также анализа проведенных опросов, интервью, методов анализа экспертных оценок и реальных данных.

5) Результаты диссертации Алханнаша Ахмада нашли практическое применение в работе Коммерческого банка Сирии, в частности, концептуальная модель формирования будущей цифровой стратегии сирийских банков и механизмы применения этой модели. Выводы и основные положения диссертации используются в управлении проектами в сирийских банках, а механизмы реализации, которые были разработаны в диссертационной работе, будут использованы в банковской работе Коммерческого банка Сирии, которые способствуют увеличению стоимости компании.

6) Диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаша Ахмада в науку, который выразился в участии соискателя в получении исходных данных и научных экспериментах, участии автора диссертации на всех этапах процесса исследования, апробации результатов исследования, обработке и интерпретации экспериментальных данных, подготовке основных публикаций по выполненной работе. Соискатель проявил необходимые системные знания по научной специальности 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (профиль «Информационные системы и системы поддержки принятия решений для повышения эффективности управления»); овладел принципами и логикой научного познания; продемонстрировал умение аргументированно излагать материал.

7) Все материалы или отдельные результаты, заимствованные Алханнашем Ахмадом из чужих текстов (работ), оформлены в тексте диссертации надлежащим образом с указанием источника заимствования.

Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад указал, что лично им получены следующие результаты:

- даны предложения по расширению маркетинговой информационной системы (МИС) при предоставлении банковских услуг в части включения элементов информационно-технологической платформы. Определены четыре оси измерений технологического уровня предоставления банковских услуг, обеспечивающие принятие маркетинговых решений: аппаратное обеспечение (далее – АО), поставки программного обеспечения (далее – ПО), сети, базы данных. Данные оси позволяют сгруппировать статистические, аналитические материалы и результаты полевых исследований, выявить узкие места и точки развития бизнес-модели предоставления банковских услуг на основе

информационно-технологической платформы банка, выделить проблемы информатизации каналов и уровень удовлетворенности участников;

- проведена классификация каналов обслуживания клиентов банками. Сирийские банки должны пройти эволюцию каналов обслуживания от одного отделения, где клиент имеет только одну точку взаимодействия с банком, к мульти- и кроссканальной системе, когда он взаимодействует с банком через интегрированные между собой каналы (мобильный банк, интернет-банк, терминалы, банкоматы), а далее – к омниканальности, в которой происходит стирание границ между офлайн-операциями и онлайн-процедурами в удаленных каналах;

- предложен подход перехода банков Сирии на кросс- или омниканальную стратегию. Выделены задачи трансформации банковской деятельности с учетом способа организации целостной бизнес-логики получения клиентского опыта, доставки персональных и индивидуальных предложений до клиента, встроенных в процесс обслуживания, сокращение операционных рисков за счет снижения участия человека в процессах предоставления банковских услуг и улучшение их качества за счет модернизации алгоритма исполнения операций по каждому каналу взаимодействия «клиент – банк – партнер», изменение ИТ-ландшафта и переход на инновационные каналы обслуживания;

- сформулированы принципы и построены бизнес-модели совместного создания стоимости и партнерства по Э. Филту и А. Остервальдеру в условиях применения человеко-центричного подхода к управлению и партнерства с Финтех -организациями. В данных бизнес-моделях выделены структурные изменения в работе банка в условиях применения инновационных электронных банковских услуг с учетом человеко-центричного подхода, описан технологический подход их реализации. Подход представлен на примере реализации сотрудничества Коммерческого банка Сирии с Финтех.

По научной специальности 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки):


- даны методические рекомендации по реализации омниканальной стратегии с точки зрения изменений в технологической инфраструктуре банка. Обоснован алгоритм внедрения автоматизированных банковских услуг в сирийских банках. В данном алгоритме выделена национальная особенность расширения электронных банковских услуг. Для реализации омниканальной стратегии описаны технологические, управленческие и психологические аспекты;

- предложена методика оценки кросс-продаж банковских продуктов на основе методов экспертных оценок. Предложено применение инструмента Data Science для сегментирования, сочетающее сокращение размерности на основе метода главных компонент и кластеризации методом K-средних, обеспечивающих высокие значения метрик силуэта. Выполнено сравнение различных методов формирования рекомендации применительно к данным, соответствующим банковской сфере. В отличие от известных ранее алгоритмов определения банковских продуктов на основе сегментирования клиентов, прогнозирования персонализированного набора продуктов для клиентов, методика предполагает привлечение экспертов для составления продуктового пакета. Данная методика даст возможность быстро и просто определять продуктовый минимум, что важно для развития банковской деятельности на современном этапе, но при этом групповое мнение экспертов и соответствующие эвристические процедуры сделают выбор в пользу тех или иных кросс-продуктов более обоснованным.

8). Основные научные результаты диссертации опубликованы в рецензируемых научных изданиях общим объемом 5,76 п.л. (авторский объем – 3,71 п.л), в том числе четыре работы общим объемом 5,15 п.л. (авторский объем – 3,25 п.л.) опубликованы в рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК при Минобрнауки России.

9). Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад в ходе работы над диссертацией и её публичной защиты показал хорошие теоретические знания по научным специальностям: 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки); 5.2.2. Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки).

Исходя из изложенного, полагаю, что представленная к защите диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» соответствует заявленным научным специальностям, соответствует установленным критериям и требованиям, и может быть допущена к защите.

  
(личная подпись)

д.т.н., профессор Абдикеев Нияз Мустьякимович

21.05.2024 г.

тета  
хова  
г.

Т  
Л  
Г

