

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104,
д.э.н., профессора Данченко Ларисы Александровны
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 кандидата наук по научным специальностям:
5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг;
5.2.2 – Математические, статистические и инструментальные методы в экономике

Алханнаш Ахмад представил диссертацию на тему: «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» на соискание учёной степени кандидата 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

Содержание диссертации полностью 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 *значимое для науки и практики решение актуальной научной задачи*, имеющей важное социально-экономическое и хозяйственное значение — внедрение и распространение электронного банкинга в арабских странах, что позволит сохранить конкурентоспособность банковской системы развивающейся страны, в частности, Сирии в глобальной экономике, а также новые научно обоснованные технологические решения по развитию ИКТ в банковской сфере, внедрение которых имеет существенное значение для развития экономики страны;

2. соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад ввёл в научный оборот следующие *новые научные результаты*:

теоретические - классификация проблем банка в послевоенный период, принципы цифровой трансформации банка, расширение 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 - 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 финансово-технологического и традиционного банка 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*. Структура работы имеет четкую логику, раскрывающую положения,

последовательно формирующие доказательную базу для обоснования системного авторского подхода к реализации цели работы. Исследование особенностей электронного банковского обслуживания в некоторых странах мира и проблемы для применения электронного банкинга в сирийских банках (глава 1 диссертации) получают свое практическое использование при разработке стратегии развития цифрового омниканального банкинга крупного коммерческого банка, модели и выбора инструментов ее реализации (глава 2). На основе полученных результатов в главе 3 предложены технологические и управленческие основы реализации стратегии развития цифрового омниканального банкинга крупного коммерческого банка в развивающейся арабской стране.

Как любое многозадачное и глубокое исследование диссертационная работа не лишена *отдельных недостатков*. Автор предлагает прекрасные технологические (платформенные) решения по повышению удовлетворенности клиентов электронным банкингом на основе эволюции каналов обслуживания от одного отделения к мульти- и кросс-канальной системе, к омниканальности, развития цифрового бренда, корпоративной культуры и другие существенные инновации. Но при этом нет комплексного маркетингового ответа на вопрос как привлечь новую аудиторию и преодолеть проблемы, выявленные автором в 1 главе: основное богатое население – пожилые арабы - больше доверяют наличному обороту (стр. 22), отсутствия у населения культуры интернет-банкинга (стр. 26), отказ клиентов из-за опасений по поводу информационной безопасности и защищенности вкладов (стр. 36), низкая осведомленность клиентов о преимуществах ИТ (стр. 39-40), а также ряд результатов исследования и опросов об удовлетворенности и доступности услуг во 2 главе. Это вопросы маркетинговых коммуникаций и не являются основной задачей диссертационного исследования, но отметить их конкретное место в предлагаемой стратегии следовало бы;

4. *обоснованность* положений и выводов диссертации «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» основывается на использовании в достижении личных теоретических научных результатов положений и выводов исследований ведущих ученых и практиков в области влияния качества электронного банковского обслуживания на удовлетворение запросов клиентов, роли электронных банковских услуг в Сирии для роста удовлетворенности клиентов, возможности оценки выбора банка клиентами в зависимости от качества предоставляемых им электронных банковских услуг, влияния ИТ на производительность труда работников. Теоретические положения работы позволяют сформировать доказательную базу для обоснования системного авторского подхода к реализации цели работы.

Достоверность результатов, полученных Алханнаш Ахмадом, обусловлена научной обоснованностью и непротиворечивостью теоретико-методических позиций, использованием данных, полученных из официальных источников. Соискателем профессионально использованы адекватные изучаемым явлениям общенаучные и специальные методы исследования, современные методики сбора и обработки информации, включая опросы, интервью, методы анализа экспертных оценок, шкала Лайкерта (Likert Scale), структурное моделирование процессов;

5. результаты диссертации Алханнаш Ахмада нашли *практическое применение* в деятельности 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, могут быть использованы в банковской работе Коммерческого банка Сирии, что будет способствовать увеличению стоимости компании;

6. диссертация содержит сведения о *личном вкладе* Алханнаш Ахмада в науку, который выразился в непосредственном участии соискателя в целеполагании проведённого исследования, анализе и обобщении информации по теме диссертации в доступном научном обороте, планировании и проведении опроса, анализе полученных результатов, их

статистической обработке, апробации и внедрении результатов диссертации, подготовке основных публикаций по выполненной работе.

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

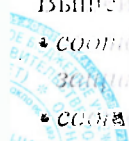
Сонскатель учёной степени Алханнаш Ахмад указал, что *лично им получены следующие результаты*: 1) даны предложения по расширению маркетинговой информационной системы (МИС) при предоставлении банковских услуг в части включения элементов информационно-технологической платформы. Определены четыре оси измерений технологического уровня предоставления банковских услуг, обеспечивающие принятие маркетинговых решений: аппаратное обеспечение, поставки программного обеспечения, сети, базы данных; 2) проведена классификация каналов обслуживания клиентов банками; 3) предложен подход к переходу 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, сокращения операционных рисков за счет снижения участия человека, улучшения качества процессов предоставления банковских услуг за счет модернизации алгоритма исполнения операций по каждому каналу взаимодействия «клиент – банк – партнер», изменения ИТ-ландшафта и переход на инновационные каналы обслуживания; 4) сформулированы принципы и построены бизнес-модели совместного создания 8 стоимости и партнерства по Э. Филту и А. Остервальдеру в условиях применения человеко-центричного подхода к управлению и партнерства с Финтех -организациями; 5) даны методические рекомендации по реализации омниканальной стратегии с точки зрения изменений в технологической инфраструктуре банка, обоснован алгоритм внедрения автоматизированных банковских услуг в сирийских банках, для реализации омниканальной стратегии описаны технологические, управленческие и психологические аспекты; 6) 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, обеспечивающее высокие значения метрик силуэта, а также выполнено сравнение различных методов формирования рекомендации применительно к данным, соответствующим банковской сфере;

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. сонскатель учёной степени Алханнаш Ахмад в ходе работы над диссертацией и её публичной защиты *показал системные теоретические и прикладные 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).

Вышеизложенное позволяет утверждать, что представленная к защите диссертация:

- соответствует заявленным научным специальностям и может быть допущена к защите;
- соответствует установленным критериям и требованиям.



Л. А.

Данченко Лариса Александровна
доктор экономических наук, профессор, 20.05.2024

директор
университета
Сухова
24 г.

С
Е
С

Т
Л.
Б.