

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104, **д.э.н., профессора Меркулиной Ирины Анатольевны** (профиль научной специальности «Развитие элементов комплекса маркетинга») 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 (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 полностью соответствует 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 значимые для науки и практики научные положения по расширению маркетинговой информационной системы (МИС) при предоставлении банковских услуг в части включения элементов информационно-технологической платформы, что является существенным научным достижением в экономической отрасли науки, дополняющим новыми знаниями традиционные классификации МИС, а именно были определены четыре оси измерений технологического уровня предоставления банковских услуг, обеспечивающие принятие маркетинговых решений: аппаратное обеспечение, поставки программного обеспечения, сети, базы данных (С. 61–70; 167–176).

2) соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад ввел в научный оборот следующие новые научные результаты:

– проведена классификация каналов обслуживания клиентов банками и доказано, что сирийские банки должны пройти эволюцию каналов обслуживания от одного отделения, где клиент имеет только одну точку взаимодействия с банком, к мульти- и кросс-канальной 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 (С. 89–101);

– обоснован алгоритм внедрения автоматизированных банковских услуг в сирийских банках, в котором выделена национальная особенность расширения электронных банковских услуг, при этом методические рекомендации по реализации омниканальной стратегии с точки зрения изменений в технологической инфраструктуре банка включают описание технологических, управленческих и психологических аспектов (С. 144–155; 161–186);

– обоснован алгоритм повышения значимости бренда кинопроизводственного предприятия, узнаваемость которого автор

предложил формировать на основе вещественной составляющей, характеризующейся ситуационным использованием инструментов PR и рекламы, и неимущественной составляющей, характеризующейся позитивным восприятием бренда за счет использования социально-этических маркетинговых принципов управления аудиовизуальным продуктом. Данный алгоритм предусматривает последовательное внедрение социально-этических маркетинговых принципов, которые обеспечивают повышение узнаваемости бренда кинопроизводственного предприятия в условиях ужесточения конкуренции (с. 130–140);

– предложена методика оценки кросс-продаж банковских продуктов на основе методов экспертных оценок с применением инструмента Data Science для сегментирования, сочетающего сокращение размерности на основе метода главных компонент и кластеризации методом K-средних, обеспечивающих высокие значения метрик силуэта (С. 117–122;126–150)

3) диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» обладает внутренним единством, основанном на использовании аналитического и системного подходов к изучению объекта исследования, что подтверждается применением опросов, интервью, методов анализа экспертных оценок, шкалы Лайкерта (Likert Scale), структурного моделирования процессов, а также использованием статистических данных, официальной отчетности на веб-сайтах арабских банков, материалов российских и международных конференций, а также иных исследований, в которых обсуждалась данная проблематика.

4) обоснованность положений и выводов диссертации «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» подтверждена следующими аргументами: расширение бизнес-модели предоставления банковских услуг на основе информационно-технологической платформы банка позволило выделить проблемы информатизации каналов и определить

уровень удовлетворенности участников; систематизация каналов обслуживания от одного отделения, где клиент имеет только одну точку взаимодействия с банком, к мульти- и кросс-канальной 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; модернизация алгоритма исполнения операций по каждому каналу взаимодействия «клиент – банк – партнер», изменение ИТ-ландшафта и переход на инновационные каналы обслуживания путем применения 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 в процессах предоставления банковских услуг и улучшение их качества за счет; разработка бизнес-моделей совместного создания стоимости и партнерства по Э. Филту и А. Остервальдеру в условиях применения человеко-центричного подхода к управлению и партнерства с FinTech-организациями; реализация омниканальной стратегии с точки зрения изменений в технологической инфраструктуре банка, включающей алгоритм внедрения автоматизированных банковских услуг в сирийских банках с выделением национальной особенности расширения электронных банковских услуг; разработка методики оценки кросс-продаж банковских продуктов на основе методов экспертных оценок.

5) Результаты диссертации «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» могут найти практическое применение в деятельности банковских организаций Сирии, поскольку подтверждены следующими аргументами: вынесенные на защиту положения научной новизны можно интерпретировать как дальнейшее развитие теории и практики маркетинга и информационных систем и систем поддержки

принятия решений для повышения эффективности управления в условиях продолжающегося развития интеграционных процессов и цифровизации.

Достоверность выносимых на защиту положений и результатов исследования опирается на выверенную логику исследования, использование надежных методов и алгоритмов решения исходных задач, достоверность исходных данных и подтверждается использованием результатов в практической деятельности.

Самостоятельную практическую значимость имеет разработанный автором технологический подход к реализации омниканального процесса предоставления платежных продуктов в каналах обслуживания клиентов банка, в основе которого лежит алгоритм внедрения автоматизированных банковских услуг, а также развитие ИТ в сирийских банках по таким этапам, как административное решение разворачивания цифровых решений в стране, утверждение стратегии и программы разворачивания электронного банкинга на уровне банка, реализация стратегии и программы, этап подачи заявки, включая разработку плана и оценку следующих факторов: надежность и доступность ИТ-инфраструктуры; цифровая компетентность персонала; ведущая роль менеджмента в принятии решений; корпоративная культура. Целевые модели представлены для бизнес-процесса «Платежи юридических лиц» (на примере работы Коммерческого банка Сирии), для использования услуги «Платеж физического лица в пользу юридического лица» в мультиканальном банке. Разработано будущее видение структуры Коммерческого банка Сирии в сотрудничестве с FinTech в послевоенный период, включающее различные услуги банковской системы за послевоенный период, при этом механизмы электронных платежей и цифрового банкинга для послевоенного периода осуществляются с помощью FinTech-компаний, что приводит к облегчению банковской работы как для заказчика, так и для клиента.

Материалы диссертационного исследования использовались
Департаментом бизнес-информатики Факультета информационных

технологий и анализа больших данных ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» в преподавании учебной дисциплины «Управление проектами создания информационных систем» для направления подготовки ф38.04.05 «Бизнес–информатика».

6) Диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаша Ахмада, который выразился в четкой формулировке актуальности темы исследования, степени научной разработанности темы исследования; установлении объекта исследования, предмета исследования, области исследования, целей и задач исследования; разработке теоретической основы диссертационного исследования; определении информационной базы исследования; обосновании научной новизны исследования и положений, выносимых на защиту, теоретической и практической значимости исследования, степени достоверности и апробации результатов исследования.

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 (фамилия, инициалы соискателя) указал, что лично им получены следующие результаты: (указать конкретно). В соавторстве получены следующие результаты: (перечислить конкретные результаты и конкретных соавторов).

8) Основные научные результаты исследования опубликованы в шести научных статьях 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. Все публикации по теме диссертации.

9) Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад в ходе работы над диссертацией и подготовки к публичной защите показал себя как квалифицированный исследователь, способный четко поставить и разработать научную задачу, детально рассмотреть вопросы становления организационно-экономических отношений, возникающих в процессе предоставления

электронных услуг в банках Сирии на основе информационно-коммуникационных технологий в послевоенный период (предмет исследования). Автор продемонстрировал все необходимые профессиональные умения и навыки, позволившие ему изучить рынок банковских услуг Сирии.

Заявленная автором научная новизна исследования связана с разработкой комплексного подхода к формированию стратегии цифровой трансформации банка с точки зрения изменений ИТ-ландшафта и в условиях перехода на омниканальность при сотрудничестве с Финтех, синтеза классического банкинга и дистанционных каналов обслуживания клиентов, что является новым для управления банковской системой в Сирии и позволит повысить эффективность деятельности банков, вернуть их позиции на современный конкурентоспособный уровень.

В качестве предложений автору рекомендуется более подробно описать (расширить) традиционный банковский алгоритм работы банкоматов в Сирии при снятии наличных (стр. 31 диссертации), а также сделать русификацию данного алгоритма.

Будущее видение структуры Коммерческого банка Сирии в сотрудничестве с Финтех в послевоенный период (стр. 163 диссертации, стр. 17 автореферата) также рекомендуется дать в более детальном представлении.

Исходя из изложенного, полагаю, что представленная к защите диссертация:

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



ЗАВЕРЯЮ

д.э.н., проф. Меркулина Ирина Анатольевна

Ирина
Анатольевна
Меркулина

«20» мая 2024 г.

Г
В
«