

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104,

д.э.н., профессора Стыцюк Риты Юрьевны

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 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 (профиль «Информационные системы и системы поддержки принятия решений для повышения эффективности управления»).

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 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);

– 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 К-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*. 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.

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 f38.04.05 «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 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 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).

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.

Как любое многозадачное исследование диссертационная работа не лишена *отдельных недостатков*. Автор не дает ответа на одну из самых главных проблем

– формирования доверия населения к совершению транзакций в онлайн среде, обеспечения безопасности и защищенность вкладов. В качестве предложений автору можно рекомендовать более широко описать традиционный банковский алгоритм работы банкоматов в Сирии при снятии наличных (стр. 31 диссертации).

Вышеизложенное позволяет утверждать, что представленная к защите диссертация Алханнаша Ахмада :

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

2 —

Стыцюк Рита Юрьевна

доктор экономических наук, профессор

21.05.2024



?
—
—
ета
ова
г.

д
в
«