

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104,

д.э.н., профессора Трегуб Илоны Владимировны

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 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

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 А. предложил значимое для науки и практики *решение актуальной научной задачи, имеющей важное*

социально-экономическое значение, разработав подход к формированию и реализации омниканальной стратегии банка, что позволит создать технологическую основу для развития банковской системы Сирии.

2) соискатель учёной степени Алханнаш А. ввёл в научный оборот следующие новые научные результаты:

по научной специальности 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки)»:

теоретические:

– *расширение концепции маркетинговой информационной системы (МИС)* через выделение четырех осей измерений информационно-технологического уровня предоставления банковских услуг: материальные активы (Material Supplies), программное обеспечение (Software Supplies), сети (Networks), базы данных (Databases), что позволяет оценивать критичность уровня инфраструктуры банка, влияющий на качество предоставления банковских услуг;

– *формулировке принципов цифровой трансформации* предоставления банковских услуг клиентам в условиях перехода к омниканальности (с. 80-85 89-90);

– *формулировке принципов организации и поддержки партнерства* коммерческого банка и финансовых технологий (FinTech) и расширение принципов построения бизнес-модели в условиях совместного создания стоимости и партнерства коммерческого банка и финтех (с. 95-102);

– *расширение концепции платформенной экосистемы*, что позволяет реализовать новый принцип «LifeStyle Banking», когда банковская цифровая платформа обеспечивает клиентские запросы в течение всей его жизни на основе доступных партнерских предложений (с. 138-146);

практические

- *рекомендации* по формированию омниканальной стратегии банка в условиях партнерства с Финтех-компаниями;

дорожная карта цифровой трансформации с учетом уровней технологической (цифровой) зрелости и организации цифрового взаимодействия банка с клиентами разного уровня цифровой грамотности (с. 71-80);

по научной специальности 5.2.2. «Математические, статистические и инструментальные методы в экономике (экономические науки)»

теоретические:

- подход к формированию цифровой организации в условиях реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии, в котором главное внимание уделено получению обратной связи от клиентов и персонала банка по четырем осям измерения технологического уровня предоставления банковских услуг (с. 72-82; 167-178);

- определение базовых архитектурных принципов создания единой фронтальной системы омниканального банка;

практические:

- *рекомендации* по применению инструмента Data Science для сегментирования клиентов банка и составления персонализированного предложения банковских продуктов (с. 124-137);

- *методика* оценки и составления матрицы кросс-продаж банковских продуктов на основе методов экспертных оценок (с. 104-108);

- разработана верхнеуровневая дорожная карта цифровой трансформации при переходе банков Сирии на кросс-продажи или омниканальную стратегию (с. 71-80);

- требования к разработке единой фронтальной системы омниканального банка при реализации процесса «Платежи юридических лиц» (с. 156-166).

3) диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» обладает внутренним единством, содержит новые научные результаты и положения, обоснованные проведением глубинных интервью, применением экономико-математического инструментария.

4) обоснованность положений и выводов диссертации «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период» и достоверность результатов подтверждена следующим: использованы современные методики сбора и обработки данных с учетом их категоризации по введенным автором в дополнении к МИС четырем осям измерений; обоснован выбор гибридной модели рекомендаций, объединяющей преимущества градиентного бустинга над деревьями решений и логистической регрессией, для реализации алгоритма генерации рекомендаций по продуктам для целевых клиентов.

5) результаты диссертации Алханнаша А. могут найти практическое применение в деятельности банков Сирии.

6) диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаша А. в науку, который выразился в следующем:

по научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика: маркетинг (экономические науки):

- расширен комплекс маркетинга в части указания четырех осей технологической инфраструктуры как критической основы предоставления качественных банковских услуг клиентам;
- описаны принципы построения целевой модели совместного создания стоимости и партнерства банка 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 (С. 144–155; С. 161–186);
- предложена методика оценки кросс-продаж банковских продуктов на основе аналитических инструментов и методов экспертных оценок. Предложено применение инструмента Data Science для сегментирования, сочетающее сокращение размерности на основе метода главных компонент и кластеризации методом К-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 на послевоенный период и при низком уровне внедрения компьютерных систем в Сирии 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 (С. 117–122; С. 126–150).

- описаны архитектурные принципы реализации омниканальной стратегии банка (с. 162-167);

7) все материалы или отдельные результаты, заимствованные из чужих публикаций, оформлены в тексте диссертации надлежащим образом с указанием источника заимствования.

Оригинальность текста 80,66%; самоцитирование 2,8%; цитирование 9,37%; совпадения - 7,17%.

8) основные научные результаты диссертации опубликованы в рецензируемых научных изданиях в 6 работах общим объемом 5,76 п.л. (авторский объем – 3,71 п.л), в том числе 4 работы опубликованы в рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК при Минобрнауки России;

Основные замечания:

С. 176 – нет описания постановки задачи (описания гипотезы исследования) и структуры исходных данных.

С. 179. табл. 42: что такое термин «Повторения»


Автором не дано обоснование, почему для анализа применена Шкала Лайкерта.

Таблица 48 – следовало применить статистики Колмогорова-Смирнова (критические значения d_{max}), а не Z , количество наблюдений и уровни значимости.

7) 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.

8) 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: соответствует заявленным научным специальностям и может быть допущена к защите.


Трегуб Илона Владимировна
доктор экономических наук, профессор

17.05.2024



ЕТ
Л.
Г.