

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета Финансового университета Д 505.001.104,
д.э.н., доцента Фирсовой Ирины Анатольевны
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 Ахмад предложил значимое для науки и практики *решение актуальной научной задачи, имеющей важное социально-экономическое значение* — развитие современного подхода в управлении цифровой трансформацией банковской системы в Сирии в послевоенный период, *что позволит развитию банковских услуг в Сирии в рамках реализации цифровой кросс- и омниканальной стратегий банка в условиях расширения применения финансовых технологий (Финтех).*

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

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

теоретические

1. *Представлено авторское видение реализации бизнес-модели совместного создания стоимости и партнерства по Э. Филту и А. Остервальдеру в условиях применения человеко-центричного подхода к управлению и партнерства с FinTech-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 (С. 91–102);*

2. *Раскрыт принцип цифровой трансформации сирийских банков «LifeStyle Banking», который отражает реализацию платформенной стратегии банка, при которой вокруг клиента создается особая экосистема. На базе такой платформы интегрируются*

собственные и партнерские сервисы и улучшается опыт взаимодействия с банковскими предложениями, в результате чего идет привязка клиентов банка к единому бренду. Банк через экосистему встраивается в цепочку добавленной стоимости во многих сегментах, а взамен партнеры получают доступ к данным о клиентах (С. 70-74; 78-85; 80-85; 89-90).

3. *Представлен прогнозный план инновационной платформы для сирийского Коммерческого банка (С. 75-80; 144–145); Развита будущая структура Коммерческого банка Сирии в сотрудничестве с FinTech для послевоенного периода с указанием различных отделов банка, услуг, к которым можно получить доступ с помощью мобильного телефона (139 -140).*

4. *Разработана модель реализации механизма электронных платежей и цифрового банкинга для послевоенного периода с помощью FinTech-компаний, что приводит к облегчению банковской работы как для заказчика, так и для клиента. (С. 140–144; 164–166);*

практические:

1. *В качестве предложений по расширению маркетинговой информационной системы (МИС) при предоставлении банковских услуг предложены элементы информационно-технологической платформы и определены оси измерений технологического уровня предоставления банковских услуг, обеспечивающие принятие маркетинговых решений и позволяющие сгруппировать статистические, аналитические материалы и результаты полевых исследований, выявить возможности развития бизнес-модели предоставления банковских услуг на основе информационно-технологической платформы банка: аппаратное обеспечение, программное обеспечение, телекоммуникационные сети, базы данных (С. 48-69); Показаны «узкие места» текущего состояния банковской системы Сирии с позиций четырех осей технологического уровня, которые могут создать барьеры при цифровой трансформации как с точки зрения клиентов, так и с точки зрения персонала банка (С. 50-57; 170-178).*

2. *Выделены и раскрыты 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» и т.д. (С. 69-91) и дано авторское видение построения взаимовыгодных отношений между пиринговыми потребителями и производителями в экосистеме на цифровой платформе банка (С. 138–146).*

3. *Разработана дорожная карта цифровой трансформации с учетом готовности перехода к целевому состоянию с учетом нацеленности цифровизации на разные группы клиентов, включая цифровое молодое поколение во второй период цифровизации (С. 73–77);*

4. *Обоснованы этапы цифровой трансформации предоставления банковских услуг клиентам в условиях перехода к омниканальности. Среди задач трансформации банковской деятельности, направленной на реализацию стратегии омниканальности выделены: создание нового клиентского опыта; конвейер «кросс-продаж»; качество обслуживания клиентов во всех точках доступа к продуктам и услугам экосистемы; сокращение операционных рисков (С. 78–79) и предложен подход перехода банков Сирии на кросс- или омниканальную стратегию (С. 85-88, 100-104);*

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

теоретические

1. Выполнено сравнение различных моделей и методов формирования рекомендации применительно к данным, соответствующим банковской сфере (С. 117–138).

практические

2. Обоснован и разработан 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. 154–167; 167-188);

3. Предложено применение инструмента *Data Science Pipeline* для сегментирования клиентов банка, сочетающее сокращение размерности на основе метода главных компонент и кластеризации методом К-средних, обеспечивающих высокие значения метрик силуэта (С. 108–123); Даны предложения для построения рекомендательной системы по банковским нишевым продуктам для целевых клиентов на основе гибридной модели рекомендаций GBDT + LR на примере датасета «Santander Product Recommendation» (С. 124-137).

3) Диссертация «Перспективы развития электронных сервисов для реализации стратегии цифрового омниканального банкинга Сирии на послевоенный период», обладает внутренним единством, основанном на использовании общенаучных и специализированных методов познания: экономического и статистического, количественного и качественного анализа, синтеза, обобщения, группировки данных, изучения динамики и взаимосвязей показателей, методы экономико-математического моделирования, статистические и синтетические методы. Применены опросы, интервью, методы анализа экспертных оценок, шкала Лайкерта (Likert Scale), структурное моделирование процессов.

К теоретическим методам исследования автор отнес: анализ влияния качества электронного банковского обслуживания на удовлетворение запросов клиентов в отделениях персидского банка в Иране (работы авторов: L. Ahmadi, H. Zade); методы оценки зависимости выбора банка клиентами от качества предоставляемых им электронных банковских услуг (авторы: Shampa, Z. Hasan); методика удовлетворенности клиентов (авторы: Q. Samer, S.Ibrahim; в работах A.Y. Obeug, E. Boachie); анализ подходов бизнес-моделирования на основании которых была построена целевая модель совместного создания стоимости и партнерства FinTech и традиционного коммерческого банка Сирии (авторы: A. Osterwalder и I. Pineuar, E. Fielt, W. Janssen, E. Faber, R. Wagenaar); Изучены мировые практики реализации омниканальности и использован опыт российских банков (ПАО Сбербанк, АО «Российский сельскохозяйственный банк», АО «Альфа-Банк») и экосистем компаний «Сбер», «Яндекс», VK.

К информационным методам исследования соответственно –статистические данные, официальную отчетность на вебсайтах арабских банков, материалы российских и международных конференций, а также предыдущие исследования, 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: вынесенные на защиту положения научной новизны можно интерпретировать как дальнейшее развитие теории и практики в развитии управления цифровой трансформацией банковской системы в Сирии в послевоенный период.

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

1. *В качестве предложений по расширению маркетинговой информационной системы (МИС) при предоставлении банковских услуг предложены элементы информационно-технологической платформы и определены оси измерений технологического уровня предоставления банковских услуг, обеспечивающие принятие маркетинговых решений и позволяющие 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: аппаратное обеспечение, поставки программного обеспечения, сети, базы данных (С. 48-69);*

2. *Недостаточно аргументирована* проведенная классификация каналов обслуживания клиентов банками. **Отсутствуют признаки классификации** (С. 91–93).

3. Предложен подход перехода банков Сирии на кросс- или омниканальную стратегию. **А именно:** *Выделены и раскрыты 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» и т.д. (С. 69-91); Разработана дорожная карта цифровой трансформации с учетом готовности перехода к целевому состоянию с учетом нацеленности цифровизации на разные группы клиентов, включая цифровое молодое поколение во второй период цифровизации (С. 73–77); Обоснованы этапы цифровой трансформации предоставления банковских услуг клиентам в условиях перехода к омниканальности. Среди задач трансформации банковской деятельности, направленной на реализацию стратегии омниканальности выделены: создание нового клиентского опыта; конвейер «кросс-продаж»; качество обслуживания клиентов во всех точках доступа к продуктам и услугам экосистемы; сокращение операционных рисков (С. 78–79) и Предложен подход перехода банков Сирии на кросс- или омниканальную стратегию (С. 85-88, 100-104);*

4. 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. Данный подход представлен на примере реализации сотрудничества Коммерческого банка Сирии с Финтех (С. 91-102; 138-140).

На наш взгляд по пункту данной новизне было бы логично указать не принципы, а принцип. А именно: Раскрыт принцип цифровой трансформации сирийских банков «LifeStyle Banking», который отражает реализацию платформенной стратегии банка, при которой вокруг клиента создается особая экосистема. На базе такой платформы интегрируются собственные и партнерские сервисы и улучшается опыт взаимодействия с банковскими предложениями, в результате чего идет привязка клиентов банка к единому бренду. Банк через экосистему

встраивается в цепочку добавленной стоимости во многих сегментах, а взамен партнеры получают доступ к данным о клиентах (С. 138–140).

Так же в качестве научной новизны необходимо добавить: *Разработана модель реализации механизма электронных платежей и цифрового банкинга для послевоенного периода с помощью FinTech-компаний, что приводит к облегчению банковской работы как для заказчика, так и для клиента. (С. 140–144; 164–166).*

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

1. Даны методические рекомендации по реализации омниканальной стратегии с точки зрения изменений в технологической инфраструктуре банка на примере процесса «Платежи юридических лиц»: (стр. 158-166; прил. В и Г стр. 235-245,).

2. *Обоснован и разработан 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. 154-167; 167-188);*

3. *Предложена методика оценки кросс-продаж банковских продуктов на основе методов экспертных оценок (С. 103-109); Предложено применение инструмента Data Science Pipeline для сегментирования клиентов банка, сочетающее сокращение размерности на основе метода главных компонент и кластеризации методом K-средних, обеспечивающих высокие значения метрик силуэта (С. 108–124) и применение гибридной модели рекомендаций GBDT + LR для разработки рекомендательной системы по банковским нишевым продуктам для целевых клиентов на (С. 124-137).*

4. *Выполнено сравнение различных моделей и 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. (С. 117–138).*

Достоверность результатов, полученных Алханнашом Ахмадом обусловлена логикой исследования, использованием надежных методов и алгоритмов решения исходных задач, достоверностью исходных данных и подтверждается использованием результатов в практической деятельности.

5). Результаты диссертации Алханнаша Ахмада могут найти практическое применение в деятельности управления банковской системой в Сирии, что позволит повысить эффективность деятельности банков, вернуть их позиции на современный конкурентоспособный уровень.

Диссертация содержит сведения о личном вкладе Алханнаша Ахмада в науку, который выразился в целеполагании проведённого исследования, планировании целей и задач, формулировании темы, предмета исследования, а также анализе и обобщении информации по теме диссертации в доступном научном обороте, планировании и проведении экспериментов, наблюдений, анализе полученных экспериментальных результатов, их статистической обработке, апробации результатов диссертации, подготовке основных публикаций по выполненной работе.

6). Все материалы или отдельные результаты, заимствованные Алханнашом Ахмадом из чужих текстов (работ), оформлены в тексте диссертации надлежащим образом с указанием источника заимствования, однако совпадения составляют 7,17%. Оригинальность текста 80, 66%; самоцитирование 2,8%; цитирование 9,37%.

Соискатель учёной степени Алханнаш Ахмад указал в диссертации и автореферате, что лично им получены следующие результаты:

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

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 (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 (С. 61–70; 167–176).

2. 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 (С. 89–101).

3. 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 (С. 95–105).

4. 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. Данный подход представлен на примере реализации сотрудничества Коммерческого банка Сирии с Финтех (С. 109–133; 157–159).

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

1. 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; 161–186);

2. 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 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; 126–150)

Необходимо отметить частичное несовпадение страниц, указанных автором в автореферате и диссертационном исследовании результатов, полученных автором.

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 Алханнаша Ахмада: соответствует заявленным научным специальностям и может быть допущена к защите.

Фирсова Ирина Анатольевна
д.э.н., доцент

16.05.2024



И.А.
И
тета
рхова
И.А. г.

