



**ГИПРОСВЯЗЬ**

ОПЫТ МАСШТАБ ПЕРСПЕКТИВА

Публичное акционерное общество «ГИПРОСВЯЗЬ»  
Северо-Западный филиал  
Красуцкого ул., д. 4, лит. А, Санкт-Петербург, 196084  
тел: (812) 406-6607, факс: (812) 406-6608  
www.giprosvyaz.ru, mail@giprosvyaz-sz.ru

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора -

Директор филиала

кандидат технических наук



В.О. Пяттаев

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## ОТЗЫВ

на автореферат диссертационной работы Акишина Владимира Андреевича,  
«Модели и методы управления абонентским опытом в  
телекоммуникационных сетях», представленной на соискание учёной  
степени кандидата технических наук по специальности 2.2.15 – «Системы,  
сети и устройства телекоммуникаций»

Современный рынок телекоммуникаций характеризуется высокой конкуренцией среди операторов связи, а также цифровизацией моделей управления и предоставления сервисов. В подобных условиях телекоммуникационный бизнес перестраивает свои операционные процессы уделяя особое внимание таким аспектам как сквозная автоматизация процессов подключения и обслуживания клиентов, время вывода новых услуг на рынок, а также управление ожиданиями и опытом клиента. Поэтому решение задач, направленных на формирование моделей и методов оценки клиентского опыта для управления системами и сетью современного оператора связи, является актуальным и востребованным.

Из материалов автореферата можно сделать вывод, что в ходе решения научной задачи Акишиным В. А. разработаны:

1. Функциональная и математическая модели оценки абонентского опыта для использования в структуре BSS/OSS оператора связи.

2. Методика поддержки принятия управленческих решений на основе оценки причинно-следственной связи между абонентским опытом и метриками эффективности операционных процессов.

3. Метод расчёта персонализированных рекомендаций для абонента оператора связи с использованием интегрального значения абонентского опыта.

Новизна разработанных автором модели и методик заключается в том, что они учитывают специфику построения и эксплуатации систем и сетей операторов связи, с учётом объективных численных значений интегрального абонентского опыта (и его динамики) в зависимости от специфичных показателей проектирования и эксплуатации телекоммуникационных систем и сетей.

Практическая ценность результатов диссертационной работы заключается в том, что предложенные автором модели и методики позволяют повысить лояльность абонентов, со снижением затрат на их подключение.

Автореферат диссертации написан грамотно, позволяет в полной мере судить о глубине проведённых исследований и достижении цели работы.

Вместе с тем в работе имеются следующие недостатки.

1. Из положений автореферата неясно, какие именно метрики учитываются в оценке клиентского опыта, а также почему и как были отобраны именно эти метрики.

2. Следовало бы уточнить, для каких именно систем BSS/OSS IT ландшафта оператора связи было получено заявленное в автореферате значение снижения стоимости проектирования на 11,9%.

Указанные недостатки не являются определяющими и не снижают научной и практической значимости полученных в диссертации результатов.

## ВЫВОД.

Исходя из содержания автореферата, диссертационная работа Акишина Владимира Андреевича является завершённой научно-квалификационной работой, в которой изложены новые научно обоснованные технические решения, имеющие существенное значение для развития сети электросвязи общего пользования Российской Федерации.

Диссертация соответствует требованиям Положения о порядке присуждения учёных степеней, а ее автор Акишин Владимир Андреевич заслуживает присуждения учёной степени кандидата технических наук по специальности 2.2.15 – «Системы, сети и устройства телекоммуникаций».

Отзыв составили:

Заместитель директора филиала по научной деятельности

кандидат технических наук



Цуприков Андрей Леонидович

Руководитель проектов информационно-аналитического отдела

кандидат технических наук



Молотков Юрий Алексеевич