

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Степанова Михаила Сергеевича «Разработка и анализ обобщённой модели обслуживания вызовов в перспективных контакт-центрах», представленной на соискание учёной степени кандидата технических наук по специальности 05.12.13 – Системы, сети и устройства телекоммуникаций

Диссертационная работа Степанова Михаила Сергеевича посвящена исследованию актуальных вопросов, имеющих большое значение для повышения эффективности использования инфраструктуры операторских контакт-центров (call-центров) и их пропускной способности.

Каждый вызов, требующий обработки в контакт-центре, или является потенциальным источником дохода оператора, или несёт в себе важную информацию, поэтому потеря вызова крайне нежелательна, а иногда и недопустима.

Теоретическая значимость работы состоит в построении и исследовании обобщённой модели обслуживания вызовов в контакт-центре, которая учитывает совместное влияние основных факторов, определяющих функционирование современных справочно-информационных служб и разработке алгоритмов расчёта подобных моделей.

Практическая значимость работы заключается в доведении полученных теоретических результатов до программной реализации разработанных алгоритмов расчёта характеристик пропускной способности контакт-центров, направленных на повышение эффективности их работы.

Замечания по автореферату.

1. Желательно было бы расшифровать аббревиатуру IVR, которая часто повторяется в тексте автореферата на с. 3, 4, 5, 6, 7 и т.д.
2. На рис. 1 автореферата в функциональной модели контакт-центра необходимо пояснить аббревиатуру ACD.
3. В математической модели контакт-центра (рис. 2) поток первичных заявок принят пуассоновским с интенсивностью λ . На практике заявки с доступом через сеть Интернет являются самоподобными, так как распределение пользовательских запросов в Интернете имеет большую степень флуктуаций в широком диапазоне временных масштабов. Как это учитывается в математической модели контакт-центра?

Автореферат и публикации по теме диссертации позволяют сделать заключение, что представленная диссертационная работа соответствует требованиям, предъявляемым к квалификационным работам на соискание учёной степени кандидата технических наук, а её автор Степанов Михаил Сергеевич заслуживает присуждения учёной степени кандидата технических наук по специальности 05.12.13 – Системы, сети и устройства телекоммуникаций.

Заведующий кафедрой «Связь» Астраханского государственного технического университета
доктор технических наук, профессор

Дмитриев В.Н.



Вход. № 45/16
« 01 » 06 2016 г.
подпись