

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Попова Валентина Геннадьевича на тему «Разработка модели контакт-центра с учетом дифференциации по типам доступа», представленной на соискание ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.2.15 – «Системы, сети и устройства телекоммуникаций»

В современных телекоммуникационных сетях широко используются контакт-центры различного назначения. Эволюция контакт-центров включает, в числе прочих аспектов, расширение средств доступа, при помощи которых абоненты обращаются к инфокоммуникационным ресурсам. При этом необходимо контролировать реальные значения параметров качества обслуживания, требования к которым постоянно ужесточаются. В диссертационной работе соискателя исследуются процессы обслуживания мультисервисного трафика на базе разработанной математической модели. Поэтому тема диссертационной работы Попова Валентина Геннадьевича представляется весьма актуальной.

В работе поставлены и решены новые научные задачи, к которым, по мнению автора отзыва, относятся:

- разработка и анализ математической модели, объективно отражающей стохастические процессы, которые характерны для выбранного автором объекта исследования;
- разработка рекурсивного метода, предназначенного для оценки стохастических характеристик предложенной модели;
- разработка решений по оценке количества операторов контакт-центра, которые учитывают перспективные технологии, направленные на снижение объема обрабатываемой нагрузки.

Автором разработаны практические рекомендации по использованию результатов исследования выбранной модели контакт-центров. Реализация сформулированных рекомендаций, по всей видимости, принесет ощутимый технико-экономический эффект для абонентов, Операторов связи и Поставщиков инфокоммуникационных услуг.

Достоверность полученных в диссертационной работе результатов подтверждается корректным применением адекватного математического аппарата. Результаты исследований достойно представлены в авторитетных изданиях, а также апробированы на научных форумах.

Автореферат соответствует и в достаточной мере отражает основные положения диссертационной работы. В то же время, по мнению автора настоящего отзыва, следует отметить такие замечания:

1. На странице 10 вводится гипотеза о пуассоновском потоке запросов. Эта гипотеза подтверждается результатами измерений трафика, поступающего в контакт-центры?

Вход. № 79/26
« 05 » 05 2026 г.
подпись

2. Для формулы (6) на странице 18 следовало бы привести ограничение на суммируемые величины, так как *формально* результат (доля потерянных запросов) может стать больше единицы.

Отмеченные замечания не снижают ценности диссертационной работы в целом. Автореферат и опубликованные работы позволяют сделать заключение, что диссертационная работа Попова Валентина Геннадьевича «Разработка модели контакт-центра с учетом дифференциации по типам доступа», представленная на соискание ученой степени кандидата технических наук, является законченной научно-квалификационной работой. Она соответствует требованиям «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ №842 от 24.09.2013 г. (в ныне действующей редакции), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата технических наук, а Попов Валентин Геннадьевич заслуживает присуждения ученой степени кандидата технических наук по специальности 2.2.15 – «Системы, сети и устройства телекоммуникаций».

Директор по науке ООО «ПРОТЕЙ СТ»

доктор технических наук
по специальности 05.12.13,
старший научный сотрудник



Н.А. Соколов

«27» апреля 2026 г.

Докторская диссертация защищена по специальности «Системы, сети и устройства телекоммуникаций».

Сведения об организации:

ООО «Протей СТ»

Адрес: 194044, Россия, Санкт-Петербург, Большой Сампсониевский, д. 60А,

Бизнес-центр «ТЕЛЕКОМ», телефон: +7 (812) 449-47-27

e-mail: sales@protei.ru, сайт: <https://protei-st.ru/>

Автор отзыва согласен на включение его персональных данных в документы, связанные с работой диссертационного совета 55.2.002.01 при МГУСИ, и их дальнейшую обработку и размещение.

 Н.А. Соколов/

