

Становище

за дисертационен труд на Божана Илиева Иванова,
на тема „Усъвършенствана система за управление на
взаимоотношенията с клиенти в електронната търговия“,
за придобиване на образователната и научна степен „доктор“
по докторска програма „Приложение на изчислителната техника
в икономиката“.

Изготвил становището: проф. д-р Владимир Стоянов Сълов,
от Икономически университет – Варна, професор и доктор по
„Приложение на изчислителната техника в икономиката“, член на научното
жури по конкурса съгласно заповед на Ректора на ИУ – Варна
№ РД-06-1769 / 29.06.2017 г., определен за изготвяне на становище
съгласно решение на научното жури от 30.06.2017 г.

I. Обща характеристика на дисертационния труд

Дисертационният труд е с общ обем 204 стр., като включва
въведение, 3 глави, заключение, съдържащо научните приноси, списък на
публикациите на автора по дисертацията, списък на използваните
източници, съдържащ общо 126 заглавия и 3 приложения. Изискванията на
чл. 27, ал. 2 от Правилника за прилагане на Закона за развитие на
академичния състав в Република България са изпълнени.

II. Преценка на структурата и съдържанието

Темата на дисертацията е актуална и уместна.

Като цел на дисертационния труд е посочено: „да се разработи
модел на усъвършенствана система за управление на взаимоотношенията с
клиентите за малките онлайн магазини и да се предложи подход за
изграждането на системата в дейността на конкретен електронен магазин“.

Приемам тази цел за подходяща за дисертацията и изпълнена. Дефинирани са 4 задачи, които също приемам.

Има формулирани подходящи теза, обект и предмет на научното изследване.

Глава първа е озаглавена „Управление на взаимоотношенията с клиентите в електронната търговия“ и е в обем от 61 стр. В нея се прави обстоен преглед на същността и развитието на електронната търговия и на CRM системите. Направен е анализ на CRM решения с отворен код.

Глава втора е озаглавена „Модел на усъвършенствана CRM система за малките е-магазини“ и е в обем от 59 стр. Тя представлява най-съществената и оригинална част на дисертацията, в която е разработен собствен модел на подобна система. Детайлно е описана функционалната ѝ структура, архитектура и усъвършенстването спрямо избраната базова система SugarCRM Community edition.

Глава трета е озаглавена „Изграждане на усъвършенствана система за управление на взаимоотношенията с клиентите във фирма „Саксо“ ООД“ и е в обем 56 стр. В главата се визира апробация на предложената система в конкретна фирма, като се описват и аргументират различни аспекти и особености на приложението ѝ.

Съвкупно глава втора и трета представляват научно-приложно решение на реален практически проблем.

С оглед на изложеното, считам, че дисертационният труд отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане (и в частност чл. 27), а така също и на Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна, вкл. чл. 34, ал. 2 и 3.

Като цяло стилът на изложение в дисертацията е много добър, граматиката и правописът са отлични, има и баланс между отделните части.

Приложеният автореферат отразява коректно съдържанието на дисертационния труд.

III. Научни и научно-приложни приноси

Авторката е дефинирала 4 свои приноса в дисертационния труд, които приемам. Изведена е необходимостта от създаване на усъвършенствана CRM система за малките е-магазини в България. Дефинирана е система от критерии за оценка на безплатни CRM решения, която е приложена за избор на конкретна CRM система. Разработен е модел на усъвършенствана CRM система за малките е-магазини в България. Разработена е и концепция за реализиране и внедряване на системата.

IV. Бележки и препоръки

Като научен консултант на докторантката мога да отбележа, че тя се е съобразила с моите бележки и препоръки по време на работа.

V. Въпроси

Към докторантката бих отправил следния въпрос:

Какви възможности за развитие на своите научни изследвания по темата на дисертацията вижда?

VI. Заключение

Считам, че дисертацията на тема „Усъвършенствана система за управление на взаимоотношенията с клиенти в електронната търговия“ отговаря на изискванията на Закона за развитието на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане и Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна. Давам положителна оценка на дисертацията и предлагам на Божана Илиева Иванова да бъде присъдена образователната и научна степен „доктор“ по докторска програма „Приложение на изчислителната техника в икономиката“.

10.08.2017 г.

гр. Варна

Изготвил становището:


(проф. д-р Вл. Сълов)



ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ ВАРНА

Вх. № РД-610/04-09 2017г

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА

СТ А Н О В И Щ Е

От: доц. д-р Петя Емилова Попова, катедра „Бизнес информатика“ към Стопанска академия „Д. А. Ценов“ – Свищов, шифър 05.02.08 „Приложение на изчислителната техника в икономиката“

Основание: Заповед № РД-1769 от 29.06.2017 на ректора на Икономическия университет, гр. Варна за назначаване на научно жури за придобиване на образователна и научна степен „Доктор“, на основание чл. 9 от Закона за развитие на академичния състав в Република България, чл. 30, ал. 3 от Правилника за прилагането му, чл. 36, ал. 3 от Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в икономически университет – Варна и решение на факултетния съвет на факултет Информатика (Протокол № 25 от 29.06.2015 г.).

Автор на дисертационния труд: асистент Божана Илиева Иванова – докторант по професионално направление 3.8. „Икономика“, докторска програма „Приложение на изчислителната техника в икономиката“ към катедра „Информатика“ при ИУ – Варна.

Тема на дисертационния труд: „Усъвършенствана система за управление на взаимоотношенията с клиентите в електронната търговия“.

Общо представяне на дисертационния труд: Представеният дисертационен труд е в обем от 204 страници и съдържа въведени, три глави, заключение, списък на използваната литература и 3 броя приложения. Научният проблем е изследван на 185 страници и илюстриран с 30 фигури и 6 таблици. Списъкът на използваната литература включва 53 литературни източника (12 на български и 31 на английски език) и списък на използваните интернет източници - 73 на брой. Дисертационният труд е представен във вид и обем, съответстващи на изискванията и критериите за подобен род разработки. Като цяло дисертацията е добре структурирана и балансирана.

Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд: Изследването в настоящата дисертация е насочено към актуалните проблеми на системите за управление на взаимоотношенията с клиентите и възможностите за тяхното усъвършенстване и прилагане в дейността на малките е-магазини в България.

Решаването на четирите дефинирани от авторката задачи е подчинено на целта, която си поставя и успешно постига с дисертационния труд, а именно – разработване на модел на усъвършенствана система за управление на взаимоотношенията с клиентите за малките онлайн магазини и предлагане на подход за изграждането на системата в дейността на конкретен електронен магазин. За изследването е използвано разнообразие от подходи и методи, което включва сравнителния, историческия, системния, комплексния, процесно-ориентиран и др. подходи, методите на логическия и икономическия анализ, на моделиране и проектиране на информационни системи, както и метода на алгоритмизация.

По темата на дисертацията авторката е публикувала четири доклада и една статия. Предложеният от авторката модел за усъвършенствана система е апробиран в дейността на онлайн магазин insportline.bg, собственост на фирма „Саксо“ ООД.

Трите основни части (глави) са логически последователни и добре балансирани като обем и съдържание.

Във въведението на дисертационния труд авторката аргументира актуалността на темата, дефинира основната теза, целта, задачите, предмета и обекта на изследването.

В първа глава базирайки се на: анализ на същността и предимствата на електронната търговия и специално на факта, че в е-магазините се създава база от данни, с чиято помощ значително се улеснява разпознаването на посетителите, техните интереси и предпочитания; изследвайки същността и значението концепцията за управление на взаимоотношенията с клиентите и на CRM системите, които авторката дефинира като определящи за посоката на развитие на електронните магазини; е доказана необходимостта от усъвършенстване на съществуващите CRM решения за електронна търговия. Дефинирана система от критерии за оценка на безплатни CRM решения, които могат да се прилагат в малките е-магазини, изследван е пазарът на този тип решения с отворен код и като най-подходящо за изграждане на разработваната усъвършенствана CRM система е избран продуктът SugarCRM Community Edition (SugarCRM CE).

Във втора глава авторката развива модел на усъвършенстваната CRM система за електронна търговия. За тази цел са дефинирани същността, целта и функционалната структура на системата. Дефинирането на подсистемите в модела е базирано на процесно-ориентиран подход, което оценяваме като принос. След изследване на основните функции на SugarCRM CE авторката е дефинирала конкретни насоки за неговото подобряване. По отношение на модела, след представяне на две архитектурни решения – SOA (Service Orientated Architecture) и MSA (Micro Service architecture), авторката е предложила и обосновала изграждане на MSA базирана архитектура.

В трета глава е представен процесът на изграждане на усъвършенстваната CRM система за електронна търговия и нейното внедряване в дейността на фирма „Саксо“ ООД. След изследването на организационната структура и проблемите в дейността на онлайн търговеца е представено приложението на усъвършенстваната CRM система в работата на е-магазин insportline.bg и са открити нейните предимства за подобряване на работния процес. Очертани са възможностите и ползите от системата за собствениците на малките е-магазини. Избрани са технологични средства за реализирането на системата и е предложен релационен модел на база от данни.

В заключението на дисертационния труд авторката посочва необходимостта на извършеното от нея изследване и дефинира постигнатите научни приноси.

Оценка на научните и научно-приложните приноси: Представеният дисертационен труд съдържа научно-приложни приноси. Неговите структурата и съдържание съответстват на чл. 34, ал. 2 от Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в икономически университет – Варна.

Без забележки приемам приносите, посочените в съответната справка (автореферата), които се отнасят до:

1. Проведеното изследване на съвременната е-търговия за малки фирми и прилаганите CRM решения, както и доказаната чрез приложение в дейността на малките е-магазини в България необходимост от създаване на безплатна усъвършенствана CRM система.

2. Дефинираната система от критерии за оценка на безплатни CRM решения, която е приложена за избор на конкретна CRM система.

3. Разработения модел на усъвършенствана CRM система за малките е-магазини в България (оценявам високо прилагането на процесно-ориентирания подход за дефиниране на подсистемите в модела), обосновката и предложението за използване на MSA при изграждането на системата.

4. Разработената концепция за реализиране и внедряване на системата в конкретна организация и представените потенциални ползи от нейното използване.

Оценка на публикациите по дисертацията: Авторката е посочила 1 статии и 4 доклада, свързани с темата на дисертацията.

Оценка на автореферата: Авторефератът отразява релевантно съдържанието и структурата на дисертационния труд.

Критични бележки и препоръки:


След внимателното и подробно запознаване със съдържанието на дисертационния труд и автореферата си позволяваме да отправим следните два въпроса и една препоръка:

1. Интеграцията на CRM системата с БД и с останалите приложения е сред най-сложните задачи, които трябва да бъдат решени. В дисертационния труд авторката посочва две възможни решения за интеграция – SOA и MSA и аргументира изборът на MSA. Наред с предимствата на MSA, от важно значение е да бъдат посочени недостатъците на избраната технология и потенциалните рискове при внедряване. Кои са най-съществените?
2. Използването на CRM система с отворен код за реализиране на предложения модел е свързан с рискове за нейното успешно внедряване и интеграция с останалите приложения. В тази връзка несъмнено е необходим квалифициран ИТ персонал. Какви са вижданията на докторантката относно начините, по които малките е-магазини ще този кадрови проблем?
3. В работата са използвани разнообразни литературни източници, но българските такива са сравнително малко.

Заклучение:

В заключение изразяваме положително становище за дисертационния труд на Божана Илиева Иванова, който представлява самостоятелно изследване на актуален и значим проблем, както за теорията, така и за практика на бизнес информационните системи. Трудът съдържа необходимите научни и научно-приложни приноси и отговаря на всички изисквания и критерии за присъждане на образователната и научна степен „Доктор”. Това ни дава основание да дадем положителна оценка „Да“ по тази процедура.

31.08.2017 г.
Гр. Свищов

Подпи 
(доц. д-р П. Емилова)



ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ ВАРНА

СТАНОВИЩЕ

От: **Проф. д-р Красимир Тодоров Шишманов**

Стопанска академия "Д. А. Ценов" гр. Свищов

Определен за член Научно жури със заповед на Ректора на
Икономически университет – Варна РД-06-1769/29.06.2017 г.

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна
степен „ДОКТОР“ по професионално направление
3.8 Икономика, докторска програма „Приложение на
изчислителната техника в икономиката“.

Автор на дисертационния труд: **Божана Илиева Иванова** - докторант
в катедра "Информатика" при факултет „Информатика“ на Икономически
университет - Варна.

Тема на дисертационния труд: **УСЪВЪРШЕНСТВАНА СИСТЕМА ЗА
УПРАВЛЕНИЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С
КЛИЕНТИТЕ В ЕЛЕКТРОННАТА ТЪРГОВИЯ**

Общо на представяне на дисертационен труд

Дисертационният труд се състои от 204 стр., в структурно отношение
представени във въведение, изложение в три глави, заключение и списък с
използвана литература, 6 броя таблици, 30 броя фигури.

Избраните за изследване проблеми са актуални и засягат фактори, които определят развитието и усъвършенстването на информационните системи. Изследването разкрива основните архитектурни аспекти и технологични решения на системите за управление на взаимоотношенията с клиентите. То представя както възможностите за ефективно управление, които CRM системите предлагат, така и възможностите за тяхното усъвършенстване и ефективно използване.

В процеса на изследване са представени вижданията на редица наши и чужди учени по основните теоретични постановки свързани със същността на CRM системите за електронната търговия. Усъвършенстването на тези системи, изградени на основата на съвременни технологични решения сериозно подпомагат процеса на вземане на решения, свързани с взаимодействието с клиентите, особено в дейността на малките е-магазини.

Обектът на изследване са различните аспекти на управлението на взаимоотношенията с клиентите, а предметът на изследване е софтуерното му осигуряване в малките електронни магазини.

Основната изследователска теза е, че е необходимо усъвършенстване на управлението на взаимоотношенията с клиентите в малките е-магазини в България, с което да се повиши ефективността от функционирането им в това направление.

Считам, че тези формулировки са правилни и съответстват на поставените цели и задачи.

Представените теоретични постановки са подкрепени с цитирания на литературни източници. В изследването са посочени 126 източника, които са използвани коректно и целесъобразно.

Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

При разработване на дисертацията е използван традиционният подход – най-напред са разгледани теоретичните аспекти на проблема (глава първа), след това в глава втора е представен концептуалния модел на архитектурата на CRM система за малък е-магазин, а в глава трета са предложени конкретни технологични решения за изграждане на усъвършенствана система за управление на взаимоотношенията с клиентите във фирма „Саксо“ ООД . Към всяка една от главите са формулирани изводи, които са свързани с характера на изложението.

Смятам, че структурата и съдържанието на дисертационния труд покриват разглежданата проблематика и отговарят на изискванията.

Авторефератът е в обем от 37 страници и отразява основните моменти от дисертацията и постигнатите изследователски резултати. Към него са приложени още: справка за основните научни приноси и списък на публикациите, свързани с дисертационния труд.

Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси

Изследването разкрива същността, структурата и функциите на е системи за управление на взаимоотношенията с клиентите CRM. Представени са потенциала и тенденциите в областта на тези приложения.

Изведени са важни характеристики на CRM концепцията като оптимизиране на мрежата от партньори, поддържане на всички канали за комуникация с клиентите, използване информационни технологии за тяхното пълно познаване като потенциал и възможности.

Дисертацията представя анализ на пазара на безплатни CRM решения с

отворен код за приложение в малките е-магазини. Дефинирана е система от критерии за оценка на безплатни CRM решения, която е приложена за избор на конкретна CRM система.

Изследвани са видовете CRM решения като са проучени тези от тях, които са подходящи за дейността на малките е-магазини. Анализирани са възможностите им спрямо потребностите на онлайн търговците и SugarCRM Community Edition (SugarCRM CE) е избрана като най-подходяща за база при изграждане на разработваната усъвършенствана CRM система.

Положителен момент в нея е предложеният концептуален модел на усъвършенствана CRM система за малките е-магазини. Моделът определя целта и обхвата и функционална структура на усъвършенстваната CRM система.

Аргументирано и обосновано е предложено използването на MSA при изграждането на системата, което е правилна и важна постановка за последващата разработка

Публикации и участие в научни форуми

Докторантката е представила 5 публикации (1 статия и 4 доклада) по проблемите на използването на публикувани в специализирани научни издания и сборници от научни доклади. Публикациите са по темата на дисертацията и отговарят на изискванията.

Критични бележки, препоръки и въпроси

В дисертационния труд се срещат достатъчно оценки на възможностите и перспективите за усъвършенстване на CRM системите и в значително по-малка степен за трудностите, проблемите и рисковете, които крие тяхното използване.

С цел уточняване на някои постановки към докторантката могат да се зададат следните въпроси:

1. Какви са специфичните проблеми при развитието и усъвършенстването на CRM-системите за малките е-магазини?
2. Какви са основните рискове при използването на CRM-системите?

2. Заключение

Дисертационният труд на докторант Божана Илиева Иванова представлява самостоятелно изследване по актуален проблем. Той съдържа необходимите научни и научно-приложни приноси и отговаря на изискванията и критериите за присъждане на образователната и научна степен „доктор“. Всичко това ми дава основание да предложа на уважаемото Научно жури да присъди образователната и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8 - Икономика, специалност „Приложение на изчислителната техника в икономиката“ на докторант Божана Илиева Иванова.

гр. Свищов,
11.09.2017 г

Рецензент:

(m)

Проф. д-р Красимир Шипманов