



РЕЦЕНЗИЯ

От: **проф. д-р Матилда Иванова Александрова**
Университет за национално и световно стопанство
Професионално направление 3.7 „Администрация и управление“,
Научна специалност „Социално управление“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „**доктор**“ по професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност „Социално управление“ в УНСС

Автор на дисертационния труд: **Емануел Драгомиров Галярски**
Тема на дисертационния труд: **Бизнес анализ в процеса на дигитализация**

Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 1517 / 10.06.2021 г. на Ректора на УНСС.

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал в докторантура от самостоятелна форма към катедра „Управление“, Факултет „Управление и администрация“ на УНСС, по научна специалност „Социално управление“.

Емануел Драгомиров Галярски е роден през 1991 г., завършва бакалавърска и магистърска програма по „Международна бизнес администрация“ в Университета на Виена съответно през 2015 и 2017 г. През периода 2015-2017 г. Емануел Галярски е стажант в отдел „Международни услуги и карти“ в OMV-Wien, Австрия; от 2017 до 2020 г. заема позиция „Бизнес анализатор на ценни книжа и хедж-продукти“ в Erste Group Wien; от 2018 до днес е бизнес и финансов анализатор в Edwards Lifesciences Wien. Владее английски, немски и италиански език.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Представеният дисертационен труд е разработен на 179 страници основен текст, като е структуриран в увод, три основни глави, заключение,

приложение и използвана литература. Библиографската справка включва 95 източника, основната част от които на английски език, и 38 заглавия на български език.

Дисертационният труд разглежда важен проблем с актуално значение за стопанската практика, касаещ ролята на бизнес анализа в процеса на дигитализация и оптимизирането на бизнес процесите в съвременните организации от застрахователния сектор. Разработката е насочена към влиянието на дигитализацията върху ефективността на специфични бизнес процеси в застрахователната дейност. Практическата насоченост на изследваната проблематика представлява интерес за корпоративното развитие въз основа на провеждане на бизнес анализ, насочен към усъвършенстване на управленските процеси. Като обект на научната разработка е посочена „бизнес анализа на процесите в застрахователна компания“, а за предмет е изведено „усъвършенстването на управлението в условия на дигитализация чрез систематично провеждане на бизнес анализ“.

Целта на дисертационния труд е насочена към „разработване на методика за оптимизиране на управлението в организацията чрез инструментите на бизнес анализа и дигитализацията“. Във връзка с целта са формулирани пет изследователски задачи, фокусирани върху „анализ на теоретичните постановки, представящи същността и развитието на бизнес анализа в управлението; разработване на методика за оптимизиране на управленските процеси, базирана на бизнес анализ; разкриване на проблемни области и представяне на перспективи за усъвършенстване на управлението при дигитализация; установяване на приложимостта на разработената методика за усъвършенстване на управлението в застрахователна компания; извеждане на практически приложими изводи и разработване на указания за прилагане на методиката в застрахователна компания“.

Изследователската теза поставя акцент върху твърдението, че „систематичният бизнес анализ е ефективен инструмент за осигуряване на гъвкавост и адаптивност на управлението при дигитална трансформация“. Изследването е осъществено на примера на конкретна организация, а именно застрахователна компания „Лев Инс“.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Първа глава има теоретичен характер и идентифицира факторите, влияещи върху бизнес анализа и приложението му в съвременните организации. Представени са възможности за управление на бизнес процесите чрез диагностика на актуалното състояние на организацията, анализ на процесите, установяване на недостатъци и дефиниране на предложения за подобреното им. Очертан е потенциалът на дигиталната трансформация за увеличаване на

продажбите чрез проучване на нуждите на клиентите и тяхното удовлетворяване, оптимизирането на вътрешните процеси, редуциране на разходите и др. Прави се изводът, че използването на бизнес анализа при проучване на даден процес е свързан с идентифициране на области на подобрене и повишаване на ефективността на извършваните дейности в организацията.

Във втора глава са представени избрани методи за оптимизиране на бизнес процесите, като на тяхна база е изведена методика, включваща последователност от етапи и имаща за резултат цифровото трансформиране на бизнес процесите, намаляване на разходите, подобряване на обслужването на клиентите и удовлетвореността на служителите. Целта на предложената методика е подобряване на управленските процеси чрез дигитализация, като е насочена към реорганизация на материалните, финансовите и информационните потоци в организацията. При разработването на методиката е използван системен подход, като са представени набор от методи с изведени предимства, недостатъци и различия между тях.

Третата глава съдържа резултати от проведени анкетни проучвания сред клиенти и служители на организацията-обект на анализ: Лев Инс. Приложени са методите на наблюдение и анкетиране. Предложени са практически стъпки за реализиране на методиката, като са установени някои проблемни области, към които да се фокусира оптимизирането на бизнес процесите. Изведени са перспективи за дигитализация на отделните бизнес процеси и свързани с тях насоки за използване на бизнес анализ с оглед подобряване и оптимизиране на дейностите.

Демонстрирана е добра осведоменост на автора относно изследваната проблематика както в български, така и в чуждестранни източници по темата. Добро впечатление прави стремежа да се изведат систематизирани изводи в края на всяка глава.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Могат да се изведат следните основни научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд.

1) Разработена е авторова методика за усъвършенстване на управлението в застрахователна компания в условия на дигитализация на бизнес процесите. Методиката се основава на приложението на бизнес анализ за подобряване на процесите чрез цифрово трансформиране, намаляване на разходите, подобряване обслужването на клиентите и повишаване на удовлетвореността на служителите.

2) Формулирани са възможности и перспективи за дигитализация на отделни процеси в застрахователното дружество на базата на използване на

бизнес анализа за извличане на информация, необходима за обосноваване на подобрения.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Към дисертационния труд са приложени четири научни публикации, всички от които статии в специализирани научни списания, които отразяват в значителна степен основните постижения на дисертационния труд. Две от статиите са в съавторство с научния ръководител; една от самостоятелните статии е под печат; две от статиите са на английски език. Посочените статии могат да бъдат класифицирани към т.7 „Статии и доклади, публикувани в нереферирани списания с научно рецензиране“ от минималните национални изисквания и носят 30 т., което покрива минималните изискванията на Правилника приложение на ЗРАСРБ относно придобиването на ОНС „доктор“ по горепосоченото професионално направление.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът към дисертационния труд има оптимален обем и структура, като представя в стегнат вид основните постижения и получени резултати в разработката.

7. Критични бележки, въпроси и препоръки

Разработката свидетелства за сравнително добрата осведоменост на автора по специфичните въпроси на бизнес анализа и дигитализацията на бизнес процесите. Могат да се отправят следните бележки и въпроси към дисертационния труд.

1) Методиката би спечелила, ако интегрираше в явна форма разглежданите в разработката методи: реинженеринг на бизнес процеси, тотално управление на качеството и стегнато управление.

2) Провеждането на сравнителен анализ на методите изисква целенасочената им съпоставка по предварително определени критерии, а не предполага последователно представяне на техните предимства и недостатъци.

3) В какви аспекти двата инструмента (анкета за измерване удовлетвореността на клиентите и анкета за измерване удовлетвореността на служителите) осигуряват полезна обратна връзка, подпомагаща анализа на бизнес процесите в компанията.

4) В какви насоки е възможно да се адаптира разработената методика с цел тя да бъде ефективно приложима в организации от други бизнес сектори?

5) Бих препоръчала в бъдещата си работа дисертантът да продължи изследователската си работа в областта на бизнес анализа и приложението му в различен организационен контекст.

8. Заключение

Рецензираният дисертационен труд свидетелства за притежаваните знания и умения на дисертанта да провежда самостоятелно научно-приложно изследване в областта на бизнес анализ и дигитализацията на управленските процеси. На базата на гореизложената преценка относно представената разработка считам, че са изпълнени изискванията на ЗРАСРБ (чл.6), Правилника за приложение на ЗРАСРБ (чл.27) и Правилника за организацията и провеждането на конкурси за придобиване на научна степен и за заемане на академични длъжности в УНСС относно получаването на ОНС “Доктор”. Давам **положителна оценка** на дисертационния труд, като предлагам на научното жури да присъди на Емануел Драгомиров Галярски образователна и научна степен “Доктор” по професионално направление 3.7 „Администрация и управление“, научна специалност „Социално управление“.

18.06.2021 г.
гр. София

.....
/ проф. д-р М. Александрова /



UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

EVALUATION REVIEW

From: **Prof. Dr. Matilda Ivanova Alexandrova**
University of National and World Economy
Professional Field 3.7 „Administration and Management“
Scientific Specialty „Management“

About: Dissertation Thesis submitted for awarding Educational and Scientific Degree “Doctor” by Professional Field 3.7 „Administration and Management“, Scientific Specialty „Management“.

PhD Thesis Author: **Emanuel Dragomirov Galyarski**

PhD Thesis Title: **Business Analysis in the Process of Digitization**

Occasion for submitting the Review: Participation in the Scientific Committee on the Defence of the PhD Thesis appointed by Order № 1517 / 10.06.2021 of the Rector of UNWE.

1. Information about the author

The author has been enrolled in the PhD Programme in Management /Individual Study Form/ at the Department of Management, Faculty of Administration and Management at UNWE.

Emanuel Dragomirov Galyarski was born in 1991 and graduates BBA and MBA degrees in International Business Administration at the University of Vienna in 2015 and 2017 respectively. In the period 2015-2017 Emanuel Galyarski was an intern at “International Services and Cards” Department of OMV-Vienna (Austria); in the period 2017-2020 he occupies the position of „Business Analyst of Securities and Hedging“ at Erste Group Vienna; since 2018 he is a business and financial analyst at Edwards LifeSciences Vienna. He is operational in foreign languages: English, German, Italian.

2. General overview of the submitted thesis

The thesis is developed on 179 pages main text and is structured in introduction, three chapters, conclusions, annexes, and list of cited literature. The bibliographic list contains 95 sources, the major part of which in English language, as well as 38 titles in Bulgarian language.

The dissertation study reviews an important issue for the business practices,

namely the role of business analysis for digitalization and optimization of business processes in contemporary organizations from the insurance sector. The thesis is oriented to the impact of digitalization on the effectiveness of specific business processes in insurance. The practical orientation of this research is of particular interest to corporate development based on business analyses targeted in the improvement of managerial processes. Business analysis of insurance company processes is indicated as the object of the study, and the following subject is outlined: „the improvement of the management in conditions of digitalization through systematic involvement of business analysis“.

The goal of the PhD thesis is oriented to „development of methodology for optimization of organizational management by the tools of business analysis and digitalization“. Derived from this goal, five research tasks are formulated: „analysis of theoretical underpinnings of business analysis in management; development of methodological tools for optimization of managerial processes based on business analysis; revealing problem areas and outlining perspectives for improvement of management in conditions of digitalization; evaluation of the applicability of the developed methodology for managerial improvements in an insurance company; formulating of feasible directions for implementation of the developed methodical tools in an insurance company“.

The general research thesis puts emphasis on the statement that „systematic business analysis acts as an effective tool providing flexibility and adaptiveness of the management in conditions of digital transformations“. The study is conducted within a particular insurance company: Lev Ins PLC.

3. Evaluation of the scientific and applied results

Chapter One is of conceptual character and identifies the factors influencing business analyses and its application in contemporary organizations. Options are discussed for business processes management through diagnostics of actual status of the organization, process analysis, detection of deficiencies and formulation of suggestions for corrections and improvements. The potential for digital transformation is outlined in respect of sales expansion through studying of clients needs and their satisfaction, optimization of internal processes, costs reduction, etc. A conclusion is derived that the utilization of business analysis for studying a particular process should be oriented to identification of areas of improvement and enhancement of the effectiveness of organizational activities.

Chapter Two contains a review of selected methods for optimization of business processes on the basis of which a methodological set is defined. It includes a sequence of phases targeted in digital transformation of core business processes, reduction of costs, improvement of clients servicing and employees' satisfaction. The ultimate goal of the suggested methodology is the improvement of managerial

processes through digitalization, implemented by appropriate reorganization of material, financial, and information flows in the organization. The methodological set was intended to be developed in the framework of systemic approach where a range of methods are reviewed with their pros, cons, and divergences between them.

Chapter Three presents a review of the results from questionnaire surveys conducted among clients and employees of the studied company (Lev Ins PLC). Observation and questionnaire survey methods have been applied for primary data provision. Practical steps for implementing the methodology are suggested by which problem areas are detected in order to refocus the optimization of business processes. Perspectives for digitalization of particular business processes are outlined along with related directions for implementation of business analyses targeted in improvement and optimization of organizational activities.

The author demonstrates an acquaintance with the studied topics in both Bulgarian and foreign literature sources. Good impression stems from the endeavor to systemize conclusions at the end of each chapter.

4. Evaluation of contributions

The following scientific and applied contributions identified in the submitted PhD thesis could be outlined.

1) The author has developed own methodological set to serve the purposes of improvement of insurance company management in conditions of digitalization of its business processes. This methodology is based on the application of business analysis for improving processes through digital transformation, costs reduction, client services upgrade, and enhancement of employees satisfaction.

2) Perspectives are outlined and justified regarding the opportunities for digitalization of particular processes in the insurance company by implementing business analysis based on information concerning targeted improvements.

5. Evaluation of publications related to the thesis

The dissertation thesis is accompanied by four publications, all of which articles in specialized scientific journals, that reflect in significant degree the major achievements of the thesis. Two of these articles are coauthored by the PhD advisor; one of the single-authored articles is “in print”; two from the articles are in English language. These articles can be classified at Point 7 „Articles and conference papers published in non-referenced articles, with scientific review“ from the Minimum National Requirements, providing 30 points which covers the minimal threshold for Educational and Scientific Degree “Doctor” in the aforementioned Professional Field.

6. Evaluation of the Thesis Synopsis

The synopsis accompanying the dissertation thesis is developed in adequate volume and structure, and represents in brief the major achievements and results obtained in the thesis.

7. Critical notes, questions, and recommendations

The submitted thesis witnesses for the adequate knowledge of its author about specific issues related to business analysis and digitalization of business processes. The following notes and questions could be put towards the thesis.

1) The methodological set could be improved if integrates explicitly the methods considered in the study: reengineering of business processes, total quality management, and lean management.

2) Conducting a comparative analysis of the methods requires targeted matching of their features by preliminary defined criteria and does not assume a sequential discussion of pros and cons of each method.

3) In what aspects the two tools (questionnaire for measuring clients satisfaction, and questionnaire for measuring employees satisfaction) provide useful feedback supporting the analysis of business processes in the company?

4) In which directions it is possible for the methodology to be adapted in order to be effectively implemented by organizations from other business sectors?

5) I would recommend the author in his future professional work to continue his applied research in the field of business analysis and its application in different organizational contexts.

8. Conclusion

In summary, my opinion is that the submitted PhD thesis contains the necessary research achievements and fulfils the requirements for granting the Educational and Scientific Degree “Doctor ” – Academic Staff Development Act (Art.6, Par.3), regulation for Implementation of ASDA (Art.27), and the Regulation on the Procedures for Granting Academic Positions and Degrees at UNWE concerning the Doctor degree. Having in mind the aforementioned arguments, my evaluation of the PhD thesis is **positive**, so I suggest to the PhD Exam Committee to grant **Emanuel Dragomirov Galyarski** the Educational and Scientific Degree “Doctor”, Professional Field 3.7 „Administration and Management“, Scientific Specialty „Management“.

18.06.2021
Sofia

Committee Member:.....
(Prof. Dr. Matilda Alexandrova)