



## РЕЦЕНЗИЯ

**От:** доц. д-р Николай Драгомиров Иванов  
УНСС, катедра „Логистика и вериги на доставките“  
научна специалност: Икономика и управление (Стопанска логистика)

**Относно:** дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по Икономика и управление (Стопанска логистика) в УНСС.

**Основание** за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед №975/26.03.2025 г. на зам.-Ректора по НИД на УНСС.

**Автор на дисертационния труд:** Юлия Гришева Генова

**Тема на дисертационния труд:** *Усъвършенстване управлението на веригата на доставките за резервни части при въвеждане на нови продукти на пазара на изчислителна компютърна техника*

### 1. Информация за дисертанта

Юлия Генова е завършила бакалавърска и магистърска степен към катедра „Логистика и вериги на доставките“ в УНСС в периода 2000 г. – 2008 г. В периода 2005 г. – 2008 г. работи като координатор на проекти в отдел „верига за доставки“ в “Coca Cola HBC” – София, а след това заема редица длъжности в “HEWLETT PACKARD Enterprise” – София, като към момента е мениджър за жизнен цикъл на продукта в отдел „Верига за доставки“. Натрупаният професионален опит има отношение и съответно допринася за качеството на труда.

Дисертантът се е обучавал по докторска програма „Икономика и управление (Стопанска логистика)“ към катедра „Логистика и вериги на доставките“, факултет „Икономика на инфраструктурата“ на УНСС,

съгласно Заповед на Ректора на УНСС № 922/27.04.2020. Обучението е осъществено в задочна форма през периода 2020 г. – 2025 г.

Юлия Генова е изпълнила заложените в индивидуалния план задачи, взети са успешно изпитите, както са реализирани и необходимите публикации съгласно минималните национални изисквания за ОНС „доктор“.

## **2. Обща характеристика на представения дисертационен труд**

Заглавието на труда е „Усъвършенстване управлението на веригата на доставките за резервни части при въвеждане на нови продукти на пазара на изчислителна компютърна техника“ и неговият обем е от 257 с., включващо и пет приложения. Използвани са 134 литературни източника, като повечето са на английски език. Структурата на труда е традиционна за подобен вид разработки, а именно: 1) Увод; 2) Теоретико-методологична част; 3) Аналитична част; 4) Предложения; 5) Заключение; 6) Литература и 7) Приложения.

Актуалността и значимостта са добре мотивирани в уводната част, в която коректно са посочени и другите задължителни атрибути за подобен вид изследвания. Фокусът на докторанта е върху нарастващата роля на технологиите и изкуствения интелект, удовлетворението и задържането на клиентите на ИКТ продукти, както и върху глобалния характер на пазара на компютърното оборудване.

Целта на труда се насочва към изследване на следпродажбеното обслужване на изчислителна компютърна техника, осигурено от веригата на доставки за резервни части и извеждане на решения за усъвършенстване. Съответно правилно са дефинирани и релевантните за труда предмет и обект. Задачите са общо шест на брой и коректно дефинират стъпките за реализация на изследването. Тезата на труда допуска наличието на слабости в следпродажбеното обслужване с резервни части на клиентите на продукти на изчислителна компютърна техника, които недостатъци от своя страна могат да бъдат подобрени. В увода са маркирани използваните методи, инструменти и ограничения.

Използваната литература е адекватна и показва много добро познаване на теоретичните постановки на изследвания проблем и е в унисон с възприетите съвременни виждания в областта. Използват се редица учебници, монографични изследвания, статии и доклади от конференции.

По своята същност трудът има иновативен характер, тъй като

обхваща слабо изследвани проблеми в логистиката, а именно веригата на доставки за следпродажбено обслужване. Съответно нейното планиране започва в много по-ранен етап, при създаването на продуктите. Дефицитът на изследвания в областта допълнително подчертава значимостта на труда и неговите резултатите могат да имат широк кръг от потребители.

Като цяло докторантът конструира логично изследване и постига заложените цели в труда посредством използване на комплексна методика, която има и универсален характер. Общото впечатление от труда е за много доброто познаване на материята и за направата на задълбочен анализ. След запознаване с материалите считам текстовете в труда за авторски.

### **3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

Авторът следва адекватна логика на конструиране на труда и постига редица положителни резултати. В първа глава са изяснени теоретико-методологическите аспекти на веригата на доставките на следпродажбеното обслужване на резервни части при изчислителната техника. Във въпросната глава се изяснява същността на изследвания проблем, като се започва от материалните потоци и тяхното място и значение в следпродажбената верига на доставки. През цялото време фокусът на автора е правилен и не навлиза в проблеми, които нямат отношение към темата.

Особен интерес представлява точката, посветена на процеса по въвеждане на нов продукт на пазара от перспективата на следпродажбената верига на доставки за резервни части на ИКТ. Много правилно дисертантът се насочва към изследвания проблем още при планирането на продукта и прототипа. Прави се връзка с другите функционални направления, а именно с маркетинга на организацията. Важно внимание се отделя на концепцията за жизнения цикъл на продуктите и на важността на първоначалните етапи. Много точно се прави и уточнението, че фокусът върху управлението на веригата на доставки за резервни части на продукти ИКТ за повечето компании е второстепенен и е подценено значението му относно това, че може да се окаже основна причина за взимане на решения от страна на клиентите дали да закупят продуктите на компанията. Същевременно в практиката намирането на такъв баланс е предизвикателство, което рефлектира и върху последващата методика.

Методиката има сравнително сложен и многопластов характер, като

аугментира резултати от редица методи и анализ. В резюме може да се посочи, че е заложено провеждането на: анкета до клиенти на ИКТ; анкета към служители на компанията и инженери на компанията; интервюта със служители в отдел „Верига на доставки“ на компании, произвеждащи ИКТ; казусно изследване. Към посочените може да се отбележи, че резултатите са на база 149 937 обработени гаранционни заявки на клиенти на компания-производител, осигуряваща следпродажбено обслужване на ИКТ, като са включени и 1 572 респондента (клиенти). Интервютата са близо сто на брой, а казусните изследвания са три. За всеки един инструмент са ясно дефинирани целите и очакваната роля в контекста на цялото изследване. Всичко това подсказва за наличието на сложна методика, която е подкрепена и от голямо количество данни.

Съответно във втора глава се провежда същинският анализ съгласно методиката. В тази част докторантът се придържа към разработената методика и привежда множество анализи. Може да се отбележи отличното познаване на проблема, което се дължи на факта, че нейната професионална реализация е на мениджърска позиция именно в тази област. Използвани са голям обем количествени данни и са направени множество анализи. Отделно от това са изведени и добри практики в компании, произвеждащи изчислителна компютърна техника, което допълнително обогатява труда. Въпреки на моменти прекомерно големия обем на текст в представянето на казусите, авторът успява да извлече допълнителни аргументи и да обогати труда.

В последната глава на труда се правят конкуренти предложения за усъвършенстване управлението на веригата на доставки за резервни части при въвеждането на нови продукти на пазара на изчислителна компютърна техника, с което се изпълнява и последната заложена изследователска задача. Предлага се модел от стъпки за усъвършенстване управлението на веригата на доставки за резервни части при въвеждане на нови продукти на пазара на изчислителна компютърна техника, които следват изводите от анализа и има логичен и относително завършен вид. С цел неговото онагледяване са включени примерни случаи и това как би следвало да се подходи.

#### **4. Оценка на научните и научно-приложни приноси**

Посочените от докторанта приноси в голяма степен могат да бъдат приети и оценени положително. В резюме могат да бъдат посочени следните научни и научно-приложни приноси:

1. Въз основа на теоретичните постановки са изведени и обобщени

различията между производствената и следпродажбената верига на доставки, която е от съществено значение за разбирането на спецификите и предизвикателствата, свързани с управлението на веригата за резервни части на ИКТ.

2. Изведени са предизвикателствата пред веригата на доставки за резервни части на ИКТ, които подчертават сложността на прогнозиране и осигуряване на наличности от резервни части след спиране на производството.

3. Разработена е авторова методика за изследване на веригата на доставки за резервни части на пазара на изчислителна и компютърна техника, която включва количествен и качествен подход, системен и структурен анализ, както и казусни изследвания.

4. Въз основа на изследване са идентифицирани предизвикателствата при следпродажбеното обслужване на ИКТ. Основните измерения са в посока непредвидимостта на търсенето на резервни части и необходимостта от бърза реакция при повреди, което има пряко отношение към управлението на запасите във веригата на доставките.

5. Въз основа на получените резултати от изследването са изведени насоки за усъвършенстване управлението на веригата на доставките за резервни части при въвеждане на нови продукти на пазара на изчислителна компютърна техника посредством концептуален модел, който предлага организация на логистичната система според различни видове цели.

## **5. Оценка на публикациите по дисертацията**

Към труда са приложени общо пет публикации, като четири от тях са самостоятелни, а последната е статия под печат и е в съавторство с научния ръководител – доц. д-р Мария Воденичарова. Три от тях имат пряко отношение към труда и разпространението на резултатите, една се насочва към проблемите на функционирането на веригите на доставките в по-различен контекст и една публикация е част от участие в научно-изследователски проект.

По отношение на публикациите може да се посочи, че те са равномерно разпределени във времето, което показва постоянство от страна на докторанта. Те показват и неговите интердисциплинарни интереси и участие в различни научни проекти. Отделно от това те са и в различни формати – доклади от конференции, статия и част монографично изследване. Като цяло в тях се проличава задълбочената работа на

докторанта в областта на проблемите на логистиката и веригите на доставките. Особено положителен е фактът за наличието на публикация, приета за публикуване в индексирани в първични бази данни издание, която популяризира в голяма степен резултатите от труда.

## **6. Оценка на автореферата**

Авторефератът е с общ обем от 59 страници, на български и английски език. В него са представени основните моменти и части от труда и дава необходимата представа за съдържанието и резултатите на дисертационния труд.

## **7. Критични бележки, препоръки и въпроси**

Към труда могат да се посочат и редица критични бележки, въпроси и препоръки.

В теоретико-методологичната част не е изяснено в необходимата степен съдържанието на материалните потоци. Нещо, което в следствие се прави, при събирането и анализа на данните. Отделно от това на редица места авторът навлиза твърде много в общо представяне на проблемите, без да провежда задълбочена дискусия между различните автори, включително и да показва своята критична позиция. Например в точка (1.4) са направени позовавания само на три източника, въпреки нейния обем.

Методическата част предлага многопластово изследване на проблема, което е положително. Въпросът, който може да бъде разширен, е какво мотивира необходимостта от подобен вид подход? Защо са избрани точно тези методи за събиране на данни?

В аналитичната част проличава особено силно познаването на проблема от страна на докторанта, който има професионална реализация в областта. Въпреки това в частта, посветена на казусното изследване, може да бъде направено съкращаване на текстовете, като се акцентира на пряко свързаните практики в организациите.

В проектната част авторът претендира за модел, в рамките на който представя и възможности провеждане симулации. В контекста на цялата работа трудът би спечелил, ако в тази част са по-силно застъпени възможностите за симулация в дигитална среда, например посредством използване на дигитални двойници.

## 8. Заключение

*Дисертационният труд на тема „Усъвършенстване управлението на веригата на доставките за резервни части при въвеждане на нови продукти на пазара на изчислителна компютърна техника“, изготвен от Юлия Гришева Генова, представлява актуално научно изследване, притежаващо научни и научно-приложни приноси за теорията и практиката. Въз основа на това давам своята положителна оценка и предлагам на уважаемите членове на научното жури да присъдят на Юлия Гришева Генова образователната и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.8 „Икономика“, научна специалност „Икономика и управление (Стопанска логистика)“.*

8 май 2025 г.

доц. д-р Николай Драгомиров Иванов

гр. София

/...../

## REVIEW

**by:** Assoc. Prof. Dr. Nikolay Dragomirov Ivanov, Department: Logistics and Supply Chains, Faculty: Economics of Infrastructure, University of National and World Economy (UNWE)

**Concerning:** Dissertation for awarding an educational and scientific degree "Doctor" in scientific specialty "Economics and Management—Business Logistics" at the University of National and World Economy (UNWE).

**Purpose for submission of the review:** participation in scientific jury according to Order No №975/26.03.2025 of the Vice-Rector for Research of UNWE.

**Author:** Yulia Grisheva Genova

**Title:** IMPROVING THE MANAGEMENT OF THE SPARE PARTS SUPPLY CHAIN WHEN INTRODUCING NEW COMPUTE TECHNOLOGY PRODUCTS ON THE MARKET

### 1. Information about the dissertation candidate

Yulia Grisheva Genova graduated with a Bachelor's and Master's degree of the department “Logistics and Supply Chains” at the UNWE in the period 2000-2008. In the period 2005-2008, she worked as a project coordinator in the Supply Chain Department at „Coca Cola HBC-Sofia“, and then she held a number of positions at „HEWLETT PACKARD Enterprise-Sofia“. Currently, she is a Product Lifecycle Manager in the Supply Chain Department. The accumulated professional experience is relevant and therefore contributes to the quality of work.

She accomplished the PhD program at the "Logistics and Supply Chains" department at the "Economics of Infrastructure" Faculty of the UNWE in accordance to the Order of the Rector of the UNWE № 922/27.04.2020 The education period is 2020 - 2025. She has fulfilled the tasks set in the individual



plan, successfully passed the exams, and published the required number of publications, according to the minimum national requirements.

## **2. General work overview**

The title of the paper is "Improving the management of the spare parts supply chain when introducing new compute technology products on the market" and its length is 257 pages, including 5 appendices. 134 literature sources are used, most of them are in English. The structure of the work is traditional, namely: 1) Introduction; 2) Theoretical and methodological part; 3) Analytical part; 4) Proposals; 5) Conclusion, references, and appendices.

Relevance and importance are well motivated in the introductory part, which correctly indicates the other mandatory attributes for this kind of research. The focus of the author is on the increasing role of technology and artificial intelligence, customer satisfaction and retention of information and communication technology (ICT) products, and the global nature of the computer equipment market.

The aim of the work focuses on the after-sales service of computing equipment provided by the supply chain for spare parts and then to the related solutions for improvement. Accordingly, the subject and object that are relevant to the thesis are properly defined. The research tasks are six and correctly define the steps for the implementation of the research. The thesis of the work admits the existence of weaknesses in the after-sales service with spare parts to customers of products of computer equipment, which in turn can be improved. The methods, tools and limitations used are highlighted in the introduction.

The literature used is adequate and shows a very good knowledge of the theoretical frameworks of the problem studied and is in line with the accepted contemporary views in the field. A number of textbooks, monographic studies, articles and conference papers are used.

The paper is innovative in that it covers a low-studied problems in logistics, namely the supply chain for after-sales service. Accordingly, its planning starts at a much earlier stage, at product market launch. The lack of research in the field further highlights the importance of the work and its results may have a wide range of users.

Overall, the author builds a logical study and achieves the objectives set

out in the thesis, through the use of a complex methodology. The general impression of the thesis is for a very good knowledge of the problems and for making a thorough analysis. After getting know the texts, there is no suspicions and doubt about the authorship.

### **3. Scientific and applied results in the work**

The author follows an adequate logic of the work and achieves a number of results. The first chapter clarifies the theoretical and methodological aspects of the supply chain of after-sales service of spare parts in computing parts. The chapter clarifies the nature of the research problem, starting with material flows and their importance in the aftermarket supply chain. Throughout, the author's focus is correct and does not go into issues that are not relevant to the topic.

Of particular interest is the section on the research problem for launching a new product to market from the perspective of the aftermarket supply chain for information and communication technology spare parts. Properly, the work addresses the research problem right from the product planning and development. An interlink is made with the other functional areas, namely the marketing of the organization. Important attention is given to the concept of product life cycle and the importance of the initial stages. Correctly, the mention is also made that the focus on supply chain management for information and communication technology spare parts products is secondary for most companies. Its importance is underestimated despite the fact that it can be a major reason for customers to make decision to purchase the company's products. At the same time, finding such a balance is a challenge in practice, which reflects on the used methodology.

The methodology is relatively complex and multi-layered, augmenting results from a range of methods and analyses. In summary, it involves a survey of ICT customers; a survey of company employees and company engineers; interviews with employees in the supply chain department of ICT manufacturing companies; and case studies. In addition to the above, it may be noted that the results are based on 149,937 warranty requests and 1,572 respondents (customers) were included. The number of interviews is close to one hundred, and the number of case studies is three. For each instrument, the objectives and the expected role in the context of the whole study are clearly

defined. All this suggests a sophisticated methodology that is also supported by a large amount of data.

Chapter 2 presents the analysis conducted in accordance with the methodology. The author follows the established methodology and gives various analyses in this section. Her profound understanding of the issue is attributable to her professional role in a management within this specific domain. A substantial volume of quantitative data has been utilized, and multiple analyses have been conducted. Additionally, effective practices in firms manufacturing computing equipment are highlighted, so enhancing the work. Notwithstanding the occasionally superfluous text in the case study presentations, the author successfully derives supplementary arguments and enhances the work.

The final chapter of the thesis presents alternative recommendations for enhancing supply chain management for spare parts during the introduction of new products in the computing industry, thereby addressing the final study objective established. It presents a systematic framework for enhancing supply chain management of spare parts during the introduction of new products, aligning with the analytical conclusions and exhibiting a coherent and comprehensive structure. An illustrative sample case and its appropriate approach are provided.

#### **4. Scientific and applied results contribution**

The contributions mentioned by the author can be accepted and evaluated positively. In summary, the following scientific and applied contributions can be mentioned:

1. Based on the theoretical analysis, the differences between the manufacturing and the after-sales supply chain are defined and summarized, which is essential for understanding the specifics and challenges related to the management of the ICT spare parts supply chain.

2. Challenges to the ICT spare parts supply chain are outlined, highlighting the complexity of forecasting and inventory management after manufacturing ending.

3. An author's methodology is developed for the study of the supply chain for spare parts in the market of computing and computer equipment,

which includes a quantitative and qualitative methods.

4. Based on the research, the challenges in ICT after-sales service are identified. The main dimensions are towards the unpredictability of spare parts demand and the need for fast response in case of failures, which reflects to supply chain inventory management.

5. Based on the results obtained from the study, guidelines for improving supply chain management for spare parts in the introduction of new products in the computing market are offered in a conceptual model. It proposes the management of the logistics systems according to different types of objectives.

## **5. Publications**

There are five publications attached to the thesis, four of them single-authored and the last one is an article under print and is co-authored with the scientific supervisor - Assoc. Prof. Dr. Maria Vodenicharova. Three of them are directly related to the work and the dissemination of the results, one is focused on the problems of supply chains in a different context, and one is a part of a scientific research project.

In terms of publications, it can be pointed out that they are balanced over the time, indicating consistency of the work of the doctoral student. They also show his interdisciplinary interests and participation in different research projects. Apart from that, they are also in different formats - conference papers, article and part of monographic research. Overall, they show the doctoral student's in-depth work in the field of logistics and supply chains. Particularly positive is the accepted for publishing publication in a journal indexed in the primary databases, which promotes the results of the work.

## **6. Extended summary evaluation**

The abstract has a total length of 59 pages, in Bulgarian and English. It presents the main parts of the work and gives the necessary insight into the content and results.

## **7. Critical notes, recommendations and questions**

A number of critical remarks, questions and recommendations can be pointed out to the work.

In the theoretical and methodological part, the content of material flows is not clarified enough. Something that is subsequently done, in the data collection and data analysis. Apart from that, in a number of places the author goes into a general presentation of the research problems without a discussion between the different authors, as well to show her critical position. For example, in heading (1.4) only three sources are cited.

The methodological part offers a multi-layered study of the problem, which is positive. The question that could be expanded is what motivates the need for this kind of approach? Why were these particular data collection methods chosen?

In the analytical part, the author's knowledge of the problem, who has a professional career in the field, is particularly evident. However, in the case studies part, a shortening of the texts could be made, focusing on directly related practices in the organizations.

In the last part, the author presents a model which also has a potential for running simulations. In the context of the whole work and the modern visions the implementation of digital twins could be mentioned.

## 8. Conclusion

*The dissertation "Improving the management of the spare parts supply chain when introducing new compute technology products on the market", prepared by Yulia Grisheva Genova, is actual and completed scientific research, containing scientific and applied contributions to theory and practice. The evaluations made in the review provide me with grounds to propose to the distinguished members of the scientific jury to vote "For" the award of the Yulia Grisheva Genova educational and scientific degree "Doctor" in the professional field 3.8, "Economics," scientific specialty "Economics and Management (Business Logistics)."*

May 8th 2025

Assoc. Prof. Dr. Nikolay Dragomirov Ivanov

Sofia

/...../

