

УДК 004.4

А. Луцків, М. Бондаренко

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

АРХІТЕКТУРА СИСТЕМИ ПІДТРИМКИ З ОПТИМІЗАЦІЄЮ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЗВЕРНЕННЯМИ КОРИСТУВАЧІВ

UDC 004.4

A. Lutskiv, M. Bondarenko

SUPPORT SYSTEM ARCHITECTURE WITH OPTIMIZATION OF THE USER COMPLAINT MANAGEMENT PROCESS

Важливим етапом розробки системи підтримки користувачів є проектування, тобто відображення концептуальної моделі на реальні компоненти платформи обраної для реалізації даного продукту. Алгоритми функціонування сучасних програмних систем, як правило, є складним і нелінійним, що ставить перед розробниками та інженерами завдання максимально ефективно будувати архітектуру на підставі інтерфейсів взаємодії між її компонентами. Компоненти системи реалізують окремі елементи функціональності програмного продукту. Об'єднати за рахунок надання інтерфейсів взаємодії, потоків передачі даних і використання загальних джерел даних, базуючись на однакових принципах поведінки вони складають єдиний комплекс. Виходячи з побудованої концептуальної моделі системи підтримки користувачів можна побудувати відповідну архітектуру програмного рішення, яка представлена на рис. 1.

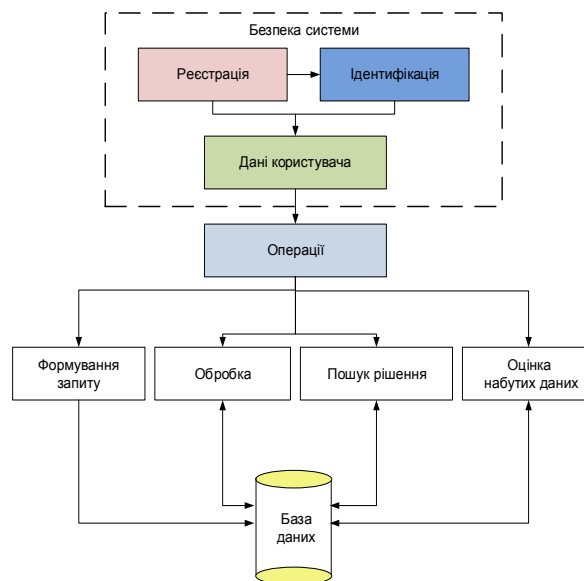


Рисунок 1. Архітектура програмної реалізації системи управління зверненнями користувачів

Архітектура відображає надані системою сервіси, функції і зв'язки між етапами обробки запитів. Реєстрація користувачів служить для збору ідентифікованих даних, регулювання механізмів доступу до різного функціоналу сайту і збору інформації, яка може виявитися важливою при вирішенні інцидентних ситуацій. Ідентифікація користувачів є механізмом індивідуалізації профілю системи для різних користувацьких ролей і привілеїв доступу, визначає доступність операцій із запитом. Разом з реєстрацією та профілями користувачів ідентифікація складає комплекс безпеки системи.