

# ИНЖЕНЕРНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЕБ-СЕРВИСА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВОК: РОБОТ В СИСТЕМЕ МГНОВЕННОГО ОБМЕНА СООБЩЕНИЯМИ TELEGRAM

Бабух А.Г.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь

Черемисинова Л.Д. – доктор психологических наук, профессор

Целью работы является инженерно-психологическое обеспечение веб-сервиса обслуживания заявок: робот в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram. Данный веб-сервис предназначен для мониторинга системы по обслуживанию заявок посредством робота, а также для конфигурации и управления всей системой. Тема актуальна, поскольку в наше время значительная часть взаимодействия между покупателем и продавцом происходит посредством сообщений, а для того чтобы начать общение с продавцом, все чаще используются заявки на интересующий товар или услугу.

Перед началом разработки веб-сервиса был проведен обзор аналогов разрабатываемого сервиса и выполнено эргономическое проектирование пользовательского интерфейса.

Система состоит из следующих компонентов: веб-сервис для сотрудников компании; робот в системе мгновенного обмена сообщениями и база данных (рисунок 1).

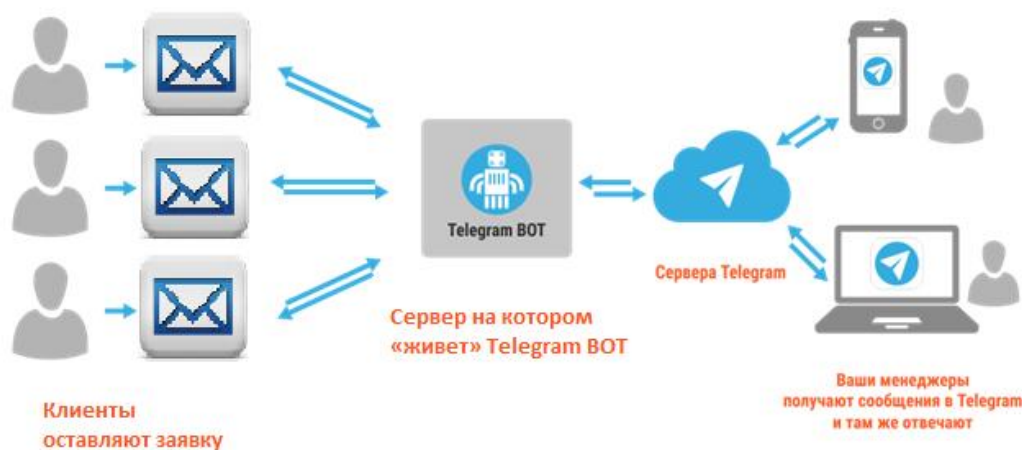


Рисунок 1 – Схема архитектуры программного средства

Рассматриваемое программное средство имеет многоуровневую архитектуру, построенную по технологии «клиент-сервер». Термин «клиент-сервер» означает такую архитектуру программного средства, в которой его функциональные части взаимодействуют по схеме «запрос-ответ». Если рассмотреть две взаимодействующие части этого комплекса отдельно, то одна из них (клиент) выполняет активную функцию, т.е. выполняет запросы, а другая (сервер) пассивно на них отвечает.

Данная архитектура позволяет обеспечить высокую надёжность системы, предоставит возможность использовать автоматизированную систему пользователям со слабой аппаратной конфигурацией ПК, так как все расчеты выполняются на стороне сервера, а на клиентах отображаются только результаты этих вычислений.

Основное преимущество рассматриваемого веб-сервиса – наличие всестороннего мониторинга обслуживания заявок и загрузки персонала. Разработанный веб-сервис превосходит по аналитическим возможностям аналогичные приложения. Наличие метрик в системе, отображаемых в виде графиков и диаграмм, позволяет менеджерам легко и удобно получать актуальную информацию в реальном времени, что в свою очередь помогает быстрее принимать решения.

#### Список использованных источников:

1. Gibbons K., Raw J. O., Curran K. Security Evaluation of the OAuth 2.0 Frame-work // Information Management and Computer Security – 2014.

2. Шупейко И.Г. Эргономическое проектирование систем «человек – компьютер – среда». Курсовое проектирование. – Минск: 2012.
3. Вайнштейн Л.А. Эргономика: учеб. пособие- Минск: ГИУСТ БГУ, 2010.