

**УДК 651.34**

**Віталіна Миколаївна Сергієнко,**

*завідувач навчальною лабораторією кафедри «Обчислювальна техніка та програмування» Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»*

**Тетяна Миколаївна Шипова,**

*викладач кафедри «Обчислювальна техніка та програмування» Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»*

**Михайло Олександрович Можаяв,**

*кандидат технічних наук, завідувач сектору комп'ютерно-технічних та телекомунікаційних досліджень Харківського науково-дослідного інституту судових експертиз ім. Засл. проф. М. С. Бокаріуса*

## **Розробка протоколів розподілу доступу для захисту даних на основі можливих сценаріїв роботи системи обробки й управління запитами**

На основі реальних вимог кінцевих користувачів (служб) до роботи центрів управління запитами (ЦУЗ), у результаті дослідів, розроблено п'ять можливих сценаріїв роботи кінцевих користувачів (служб). У вартість комплексного рішення ЦУЗ входить один (на вибір) з нижчеперелічених сценаріїв: прийом замовлень; довідкова інформація; прийом скарг/пропозицій; секретарська підтримка; віддалений секретар/віртуальний офіс.

Залежно від конкретних вимог кінцевих користувачів (служб) до роботи ЦУЗ, по окремій домовленості, можливо комбінувати дані сценарії, або розробити нові.

Сценарій роботи «Прийом замовлень» передбачає прийом, запис всіх даних, що відносяться до замовлення з наступним перенесенням даних на сторону підприємства (служби). Сценарій роботи «Довідкова інформація» передбачає пошук і надання інформації про продукти й послуги підприємства (служби) в зручному для клієнта вигляді, а також

підтримка гарячих ліній і рекламних акцій. Сценарій роботи «Прийом скарг/пропозицій» передбачає прийом і запис скарг/пропозицій клієнта, а також його контактної інформації. Секретарська підтримка є зручним програмним додатком для роботи секретаря. Здійснює прийом і розподіл вхідних повідомлень по необхідних відділах/співробітниках підприємства (служби). Сценарій роботи «Віддалений секретар/віртуальний офіс» є програмним додатком по роботі зі списком для обзвону (Preview dialing).

Все актуальніше стає подальше підвищення швидкості передачі даних в таких застосуваннях.

Великі надії в рішенні цієї задачі пов'язані з використанням так званих МІМО- технологій (MultipleInput – MultipleOutput, множинний вхід – множинний вихід). І хоча існуючі втілення МІМО- ідеї доки не завжди помітно прискорюють трафік на невеликих відстанях від точки доступу, вже доведено, що на великих видаленнях вони дуже ефективні. МІМО- принцип дозволяє зменшити число помилок при радіообміні даними (BER) без зниження швидкості передачі в умовах множинних відлунень сигналів.

*Одержано 01.11.2019*