

УДК 004.05

**ИССЛЕДОВАНИЕ, АДАПТАЦИЯ И
ВНЕДРЕНИЕ СЕРВЕРА ЗАПИСИ
ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ
НА ПРИМЕРЕ МБУЗ
«ГБ № 1 ИМ. Н.А. СЕМАШКО ГОРОДА
РОСТОВА-НА-ДОНУ»**

Артамонова А. В.

Донской государственный технический
университет, Ростов-на-Дону, Российская
Федерация
artannavik@gmail.com

Произведены выбор методологии проектирования сервера записи телефонных разговоров, платформа реализации и сформированы требования на языке UML.

Ключевые слова: сервер записи, запись телефонных разговоров, методология проектирования, объектная модель проектирования, UML, диаграмма вариантов использования, диаграмма деятельности.

Введение. В различных государственных и коммерческих структурах большое внимание уделяется качеству обслуживания клиентов и проблемам безопасности. Поэтому здесь используют разные системы записи телефонных разговоров. На данный момент существует несколько видов различных систем записи телефонных разговоров. Они имеют как преимущества, так и недостатки. Некоторые системы, к примеру, имеют высокую стоимость. У других количество линий, предоставляемых для записи телефонных разговоров, слишком мало, или оснащены они большим дополнительным набором функций. В связи с этим разрабатываемый автором данной работы сервер записи телефонных переговоров на примере МБУЗ «ГБ № 1 им. Н. А. Семашко г. Ростова-на-Дону» позволит реализовать функции, которые необходимы этому медицинскому учреждению. Данный сервер записи телефонных разговоров будет применяться для решения задач сбора-обработки, документирования аудиозаписей в целях обеспечения эффективной работы подразделений больницы, безопасности объекта, а также ряда других поставленных задач [1]. Цель автора статьи — представить начальный этап проекта разработки сервера записи телефонных разговоров.

Внедрение сервера записи телефонных разговоров ускорит и упростит процесс разрешения конфликтных ситуаций между подразделениями больницы и пациентами, что несомненно скажется на повышении качества обслуживания больных. Внедрение сервера записи телефонных разговоров позволит также обеспечить безопасность сотрудников и пациентов больницы.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие задачи:

— провести анализ принципов построения и организации сервера записи телефонных разговоров;

UDC 004.05

**STUDY, ADAPTATION AND
IMPLEMENTATION OF SERVER OF
TELEPHONE CONVERSATIONS
RECORDINGS BY THE EXAMPLE OF
ROSTOV-ON-DON CITY HOSPITAL NO. 1
NAMED AFTER N.A. SEMASHKO**

Artamonova A. V.

Don State Technical University, Rostov-on-Don,
Russian Federation

artannavik@gmail.com

The choice of methodology for designing a server for recording telephone conversations was made, after which the implementation platform was chosen and the requirements in the UML language were formed.

Keywords: recording server, recording of telephone conversations, design methodology, object model of development, UML, use case diagram, activity diagram.

— разработать понятный пользовательский интерфейс для настройки сервера записи телефонных разговоров, оповещения о ведении записи или тонального сигнала согласно ГОСТ 28384-89, прослушивания записи телефонных разговоров из архива данных и в режиме реального времени; архивации записей по датам [2].

При анализе и выборе методологии проектирования информационной системы была выбрана методология, основанная на объектно-ориентированном программировании [3]. Платформой для ее реализации была выбрана интегрированная среда разработки (integrated development environment — IDE) Microsoft Visual Studio, обеспечивающая сквозной процесс разработки проекта [3, 4]. Начальный этап разработки системы осуществлен с использованием языка UML [3, 4]. Инструменты моделирования Microsoft Visual Studio позволяют создавать целостную архитектуру процессов, сохраняя все взаимосвязи и управляющие воздействия между различными уровнями. На данном этапе реализации сервера записи телефонных разговоров построены следующие диаграммы.

Диаграмма вариантов использования (use case diagram) — это диаграмма, на которой изображаются отношения между субъектами и вариантами использования. На рис. 1 представлена диаграмма Business use case — бизнес-модель, которая отражает взаимодействие сервера записи телефонных разговоров с системой извне.

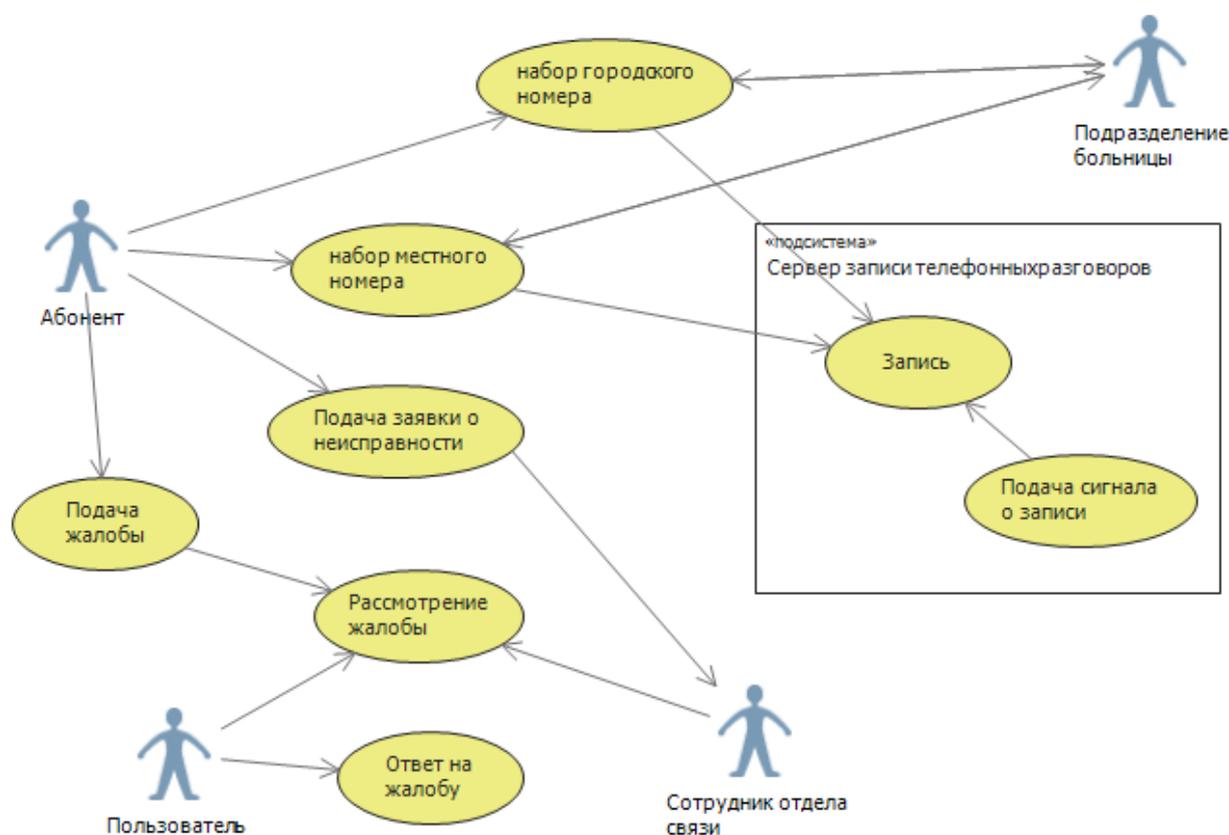


Рис. 1. Диаграмма Business use case

На диаграмме use case (рис. 2) подробно описано, какие функции выполняет сотрудник отдела связи в сервере записи телефонных разговоров. Описаны функции пользователя при подаче абонентом жалобы, рассказано о том, какие права он имеет при рассмотрении жалобы.

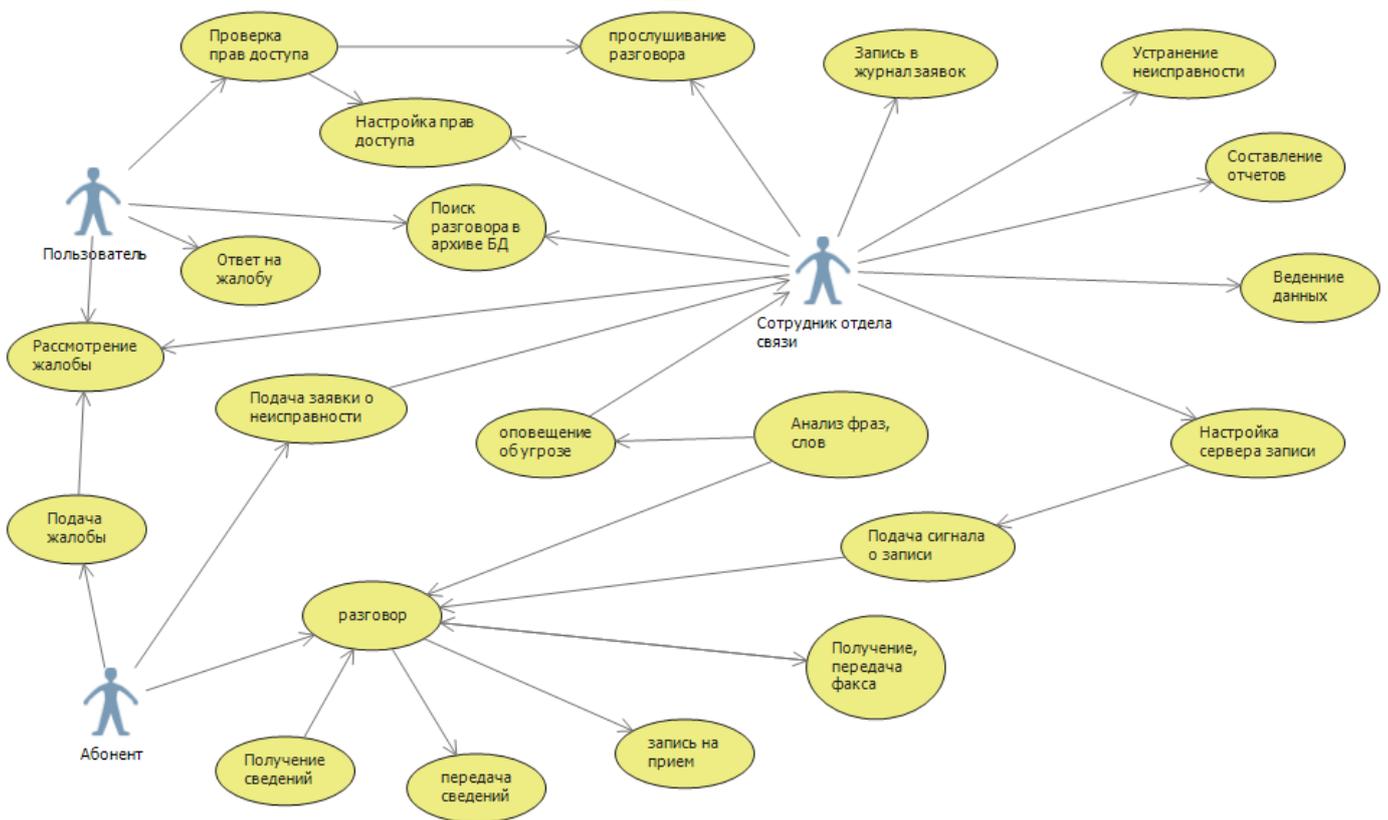


Рис. 2. Диаграмма use case

На рис. 3 представлена диаграмма деятельности абонента, пользователя, сотрудника отдела связи и работы сервера записи телефонных разговоров, ответа при подаче жалобы и устранения неисправности в случае её возникновения.

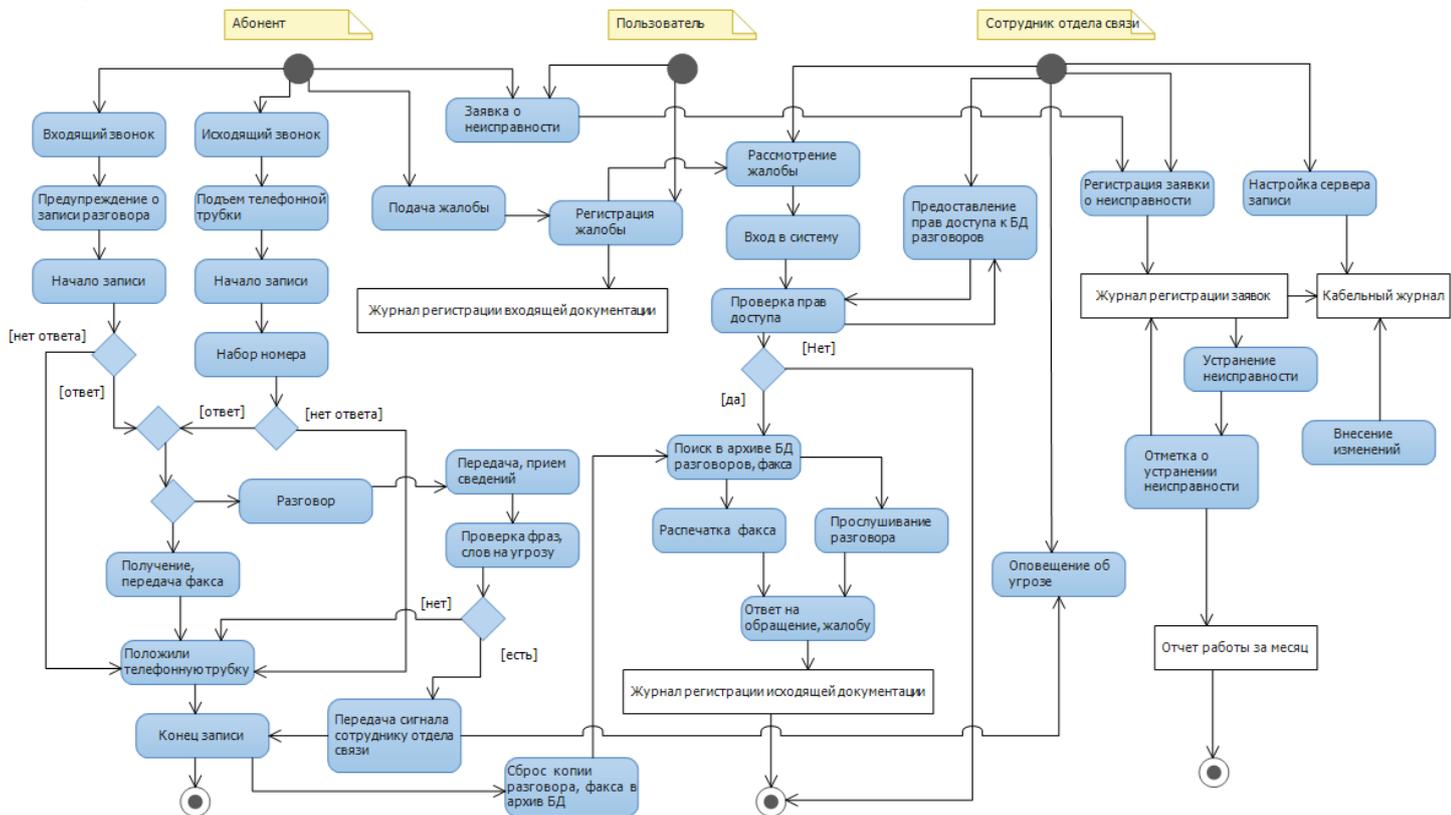


Рис. 3. Диаграмма деятельности

Заключение. На данном этапе разработки системы поставлена цель, определены задачи для реализации внедрения сервера записи телефонных разговоров. Произведен анализ методологии проектирования, на основании чего была выбрана платформа реализации проекта.

Библиографический список

1. Артамонова, А. В. Исследование, адаптация и внедрение сервера записи телефонных разговоров на примере МБУЗ «ГБ №1 им. Н.А. Семашко города Ростова-на-Дону» / А. В. Артамонова // Актуальные вопросы и основы международного сотрудничества в сфере высоких технологий : сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции. — Стерлитамак, 2017. — С. 12–14.
2. ГОСТ 28384–89. Станции телефонные. Параметры информационных акустических сигналов тональной частоты. — Москва : Стандартиформ, 2006. — 4 с.
3. Анисимова, Г. Б. Выбор методологии проектирования информационных систем. I. Критерии / Г. Б. Анисимова, М. В. Романенко // Научное обозрение, 2014. — № 12–2. — С. 539–542.
4. Анисимова, Г. Б. Выбор методологии проектирования информационных систем. II. Критерии / Г. Б. Анисимова, М. В. Романенко // Научное обозрение, 2014. — № 12–2. — С. 543–547.