

О НОВОМ ПОКОЛЕНИИ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Билик Р.В., Жожикашвили В.А., Петухова Н.В., Ребортович Б.И.,
Фархадов М.П.

Институт проблем управления РАН, Москва, Россия

Шестидесятые годы характеризовались интенсивным развитием в стране теории и практики построения автоматизированных систем массового обслуживания (АСМО), само название которых было впервые введено в отечественную научную литературу именно в эти годы. Не останавливаясь подробно на деталях этого процесса, отметим только, что именно в эти годы были заложены основы отечественной школы теории массового обслуживания и создана первая в стране реально действующая АСМО "Сирена" - автоматизированная система бронирования мест и продажи билетов для Аэрофлота.

Бурное развитие технических и программных средств вычислительной техники и сетей связи создало новые возможности для реализации давно предсказанного процесса интеграции АСМО, создания систем межотраслевого характера [1].

Новое поколение АСМО характеризуется рядом особенностей. В первую очередь это их открытость. Доступ к этим системам предоставляется максимально широкому кругу пользователей, а не только пользователям-профессионалам, как это было раньше. Все интенсивнее внедряются системы, использующие естественные языки общения.

Другая особенность - использование в качестве среды общения сетей коллективного пользования. Существенную роль в этом сыграла сеть Internet, превратившаяся за последние годы в некое киберпространство. Появление и развитие интрасетей способствует созданию интегрированных систем.

Главной особенностью новых АСМО является уже не просто распределение ими некоторого ограниченного ресурса и обеспечение множественного доступа к нему, но активное управление распределением этого ресурса в интересах оптимизации некоторого критерия или набора таких критериев, как правило доходности. В АСМО представлено большое количество сложных алгоритмов такого управления.

Характерно также ужесточение требований к надежности. Поддержание высокой надежности без использования программных средств управления ею (см. доклад В.А. Жожикашвили и др. на этой конференции) в таких системах невозможно.

Литература

1. Жожикашвили В.А. Проблемы построения автоматизированных систем управления процессами массового обслуживания. Труды Всесоюзного совещания "Автоматизированные системы массового обслуживания", Нальчик, 1982.