Нәтижелерді талаптармен келісу Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Дәріс 11

Шаяхметова А.С., PhD, қауымдастырылған профессор
Жасанды интеллект және Big Data кафедрасы

2026-2027 оқу жылы

Дәріс жоспары

1. Нәтиже мен талап ұғымдары.
2. Талаптардың түрлері және өлшемдері.
3. Нәтижелерді тексеру және сәйкестікті бағалау.
4. Ауытқуларды талдау және түзету шаралары.
5. Келісу, бекіту және үздіксіз жетілдіру.

Дәрістің мақсаты

Бизнес-процесс нәтижелерін талаптармен салыстырудың маңызын түсіндіру. Талаптарды өлшенетін көрсеткіштерге айналдыруды үйрету. Сәйкессіздіктерді анықтау және құжаттау тәсілдерін қарастыру. Сондай-ақ нәтижелерді тапсырыс берушімен келісу дағдысын қалыптастыру.

Нәтиже мен талап ұғымдары

Нәтиже және талап ұғымдары

1. Нәтиже - бизнес-процесс соңында алынатын өнім, қызмет немесе ақпарат.
2. Талап - нәтижеге қойылатын нақты шарт немесе күтілетін сипаттама.
3. Келісу - алынған нәтиженің белгіленген талаптарға сай екенін растау.
4. Талаптар алдын ала анық, түсінікті және тексерілетін болуы тиіс.

Талаптарды анықтау көздері

1. Клиенттің сұранысы мен келісімшарт шарттары.
2. Ішкі регламенттер мен технологиялық нұсқаулықтар.
3. Заңнамалық және салалық нормативтер.
4. Сапа стандарттары мен қызмет көрсету деңгейі.
5. Процеске қатысушылардың қажеттіліктері.

Талаптар мен нәтижелерді салыстыру

Критерий	Талап	Нәтиже
Мазмұны	Күтілетін шарт	Нақты алынған өнім
Бағалау	Қабылдау өлшемі	Өлшеу қорытындысы
Шешім	Белгіленген шек	Сәйкес / сәйкес емес
Нәтиже	Жеке функцияның орындалуы	Тұтынушы үшін құндылық

Талаптардың түрлері және өлшемдері

Функционалдық талаптар

1. Нәтиже қандай міндетті орындауы керектігін сипаттайды.
2. Мысал: өтінім жүйеде тіркелуі және клиентке растау жіберілуі тиіс.
3. Тексеру кезінде қажетті функцияның орындалуы анықталады.
4. Талаптың әрқайсысына тексеру тәсілі бекітіледі.

Функционалдық емес талаптар

1. Сапа, жылдамдық, қауіпсіздік және сенімділік талаптары.
2. Мысал: өтінім 2 минут ішінде өңделуі керек.
3. Ақпараттың құпиялылығы мен қолжетімділігі ескеріледі.
4. Өлшенетін шектер сәйкестікті объективті бағалауға көмектеседі.

Талаптарды жіктеу

1. Міндетті талаптар - орындалуы міндетті шарттар.
2. Қалаулы талаптар - қосымша құндылық беретін шарттар.
3. Ішкі талаптар - ұйым белгілейтін ережелер.
4. Сыртқы талаптар - клиенттер мен реттеушілер қоятын шарттар.

Талаптар мен нәтижелерді салыстыру кестесі

Көрсеткіш	Талап	Нақты нәтиже	Бағалау
Өтінімді өңдеу	≤ 2 минут	1,5 минут	Сәйкес
Деректер толықтығы	≥ 99%	98%	Сәйкес емес
Клиентке растау	Міндетті	Жіберілді	Сәйкес
Құжат қауіпсіздігі	Рұқсатпен қол жеткізу	Тексерілді	Сәйкес

Келісудің негізгі мақсаты

1. Клиент күткен нәтиже мен нақты нәтиже арасындағы алшақтықты азайту.
2. Қателер мен қайталама жұмысты ерте анықтау.
3. Қабылдау өлшемдерін ашық ету.
4. Орындаушылар мен тапсырыс беруші арасындағы түсіністікті қамтамасыз ету.

Қабылдау критерийлері

1. Қабылдау критерийі - нәтижені қабылдау үшін орындалуы тиіс өлшенетін шарт.
2. Әр критерий нақты, тексерілетін және екіұшты емес болуы қажет.
3. Мысал: есептегі деректердің толықтығы кемінде 99%.
4. Критерийлер жұмыс басталғанға дейін келісіледі.

Нәтижені талаптармен келісу сызбасы



Тексеру нәтижесі талапқа сәйкес келмесе, ауытқу тіркеліп, түзету шаралары орындалады.

Нәтижелерді тексеру және сәйкестікті бағалау

Сәйкестікті бағалау әдістері

1. Құжаттарды тексеру және бақылау парақтары.
2. Өлшеу, тестілеу және сынақтан өткізу.
3. Клиентпен демонстрация және кері байланыс жинау.
4. KPI көрсеткіштерін жоспарланған мәндермен салыстыру.
5. Тексеру нәтижелерін хаттамаға енгізу.

Сәйкессіздік себептері

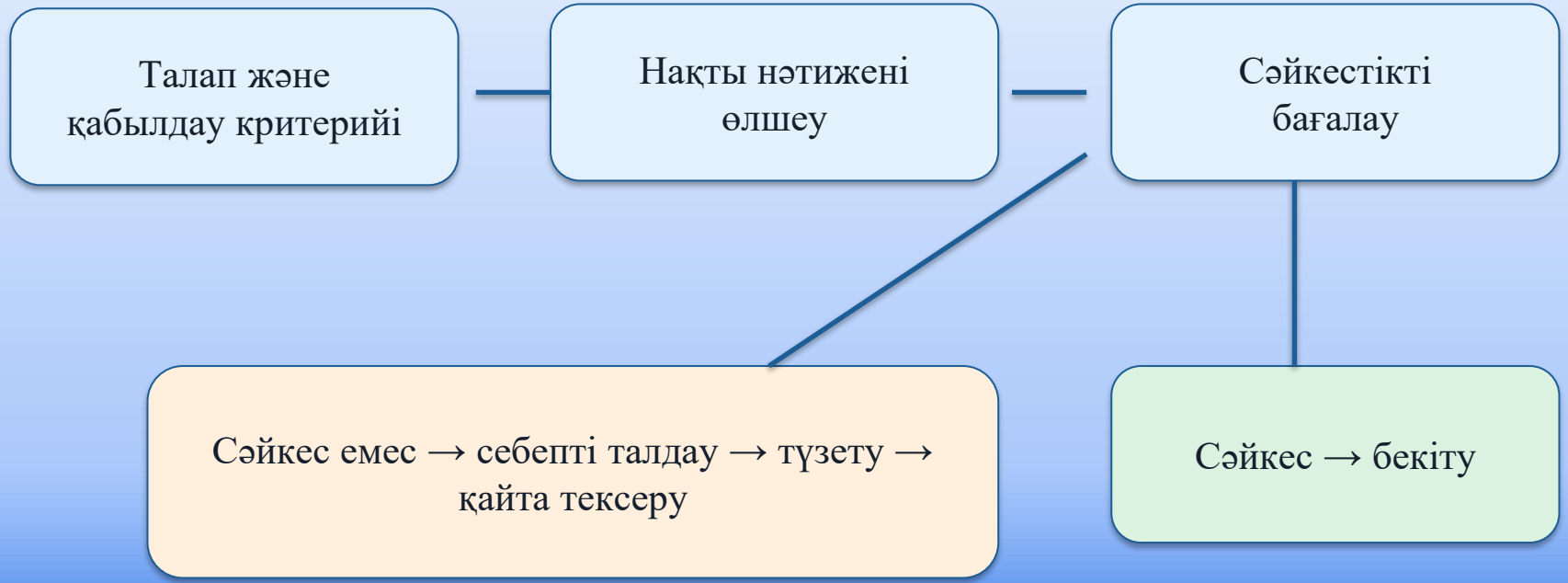
1. Талаптың толық немесе анық жазылмауы.
2. Орындаушылар арасындағы ақпарат алмасудың әлсіздігі.
3. Ресурстар мен уақыттың жеткіліксіздігі.
4. Процестің орындалуындағы қателер.
5. Талаптардың өзгеруін уақтылы ескермеу.

Ауытқуларды талдау және түзету шаралары

Сәйкессіздікті түзету

1. Ауытқудың мәнін және ықпалын тіркеу.
2. Негізгі себепті анықтау.
3. Түзету шарасын және жауапты тұлғаны белгілеу.
4. Нәтижені қайта тексеру.
5. Түзетілген нұсқаны қайта келісуге ұсыну.

Сәйкессіздікті анықтау және түзету сызбасы



Нәтижелерді келісу кезеңдері

1. Талаптарды жинау және нақтылау.
2. Қабылдау критерийлерін бекіту.
3. Нәтижелерді өлшеу және тексеру.
4. Ауытқуларды талдау және түзету.
5. Қабылдау актісін немесе хаттаманы рәсімдеу.

Клиентпен кері байланыс

1. Кері байланыс нәтижені қабылдау деңгейін анықтайды.
2. Сауалнама, сұхбат және демонстрация қолданылады.
3. Пікірлер нақты талаптармен салыстырылады.
4. Келісілген өзгерістер құжатта бекітіледі.

Құжаттау және жауапкершілік

1. Талаптар тізілімі өзгерістер тарихын сақтайды.
2. Тексеру хаттамасында критерий, нәтиже және қорытынды көрсетіледі.
3. Процесс иесі жалпы сәйкестікке жауап береді.
4. Тапсырыс беруші қабылдауды ресми түрде растайды.

Келісу, бекіту және үздіксіз жетілдіру

Келісу кезінде қолданылатын көрсеткіштер

1. Сәйкес талаптардың үлесі (%).
2. Қайта өңдеуге қайтарылған нәтижелер саны.
3. Тексеру және келісу ұзақтығы.
4. Клиент қанағаттануының деңгейі.
5. Сәйкессіздікті жоюға жұмсалған шығын.

Цифрлық құралдар және жетілдіру

1. Электрондық чек-парақтар тексеруді біріздендіреді.
2. CRM және BPM жүйелері келісу тарихын сақтайды.
3. Дашбордтар KPI ауытқуларын көрсетеді.
4. Автоматты хабарламалар жауапты тұлғаларды ескертеді.
5. Жиналған деректер процесті үздіксіз жетілдіруге негіз болады.

Қорытынды

1. Нәтижелерді талаптармен келісу процесс сапасын бақылаудың маңызды бөлігі.
2. Нақты критерийлер мен өлшенетін көрсеткіштер объективті бағалауға мүмкіндік береді.
3. Сәйкессіздіктерді жүйелі талдау қайталама қателерді азайтады.
4. Келісу нәтижелерін құжаттау жауапкершілік пен ашықтықты күшейтеді.

Нәтижелерді талаптармен келісу
Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Дәріс 11