Клиенттермен және бизнес-процесс жеткізушілерімен интеграция Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Дәріс 12

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

2026-2027 оқу жылы

Дәріс жоспары

1. Интеграция ұғымы және оның маңызы.
2. Клиенттермен өзара әрекеттесу арналары.
3. Интеграция технологиялары мен кезеңдері.
4. Тиімділікті бағалау және тәуекелдерді басқару.

Дәрістің мақсаты

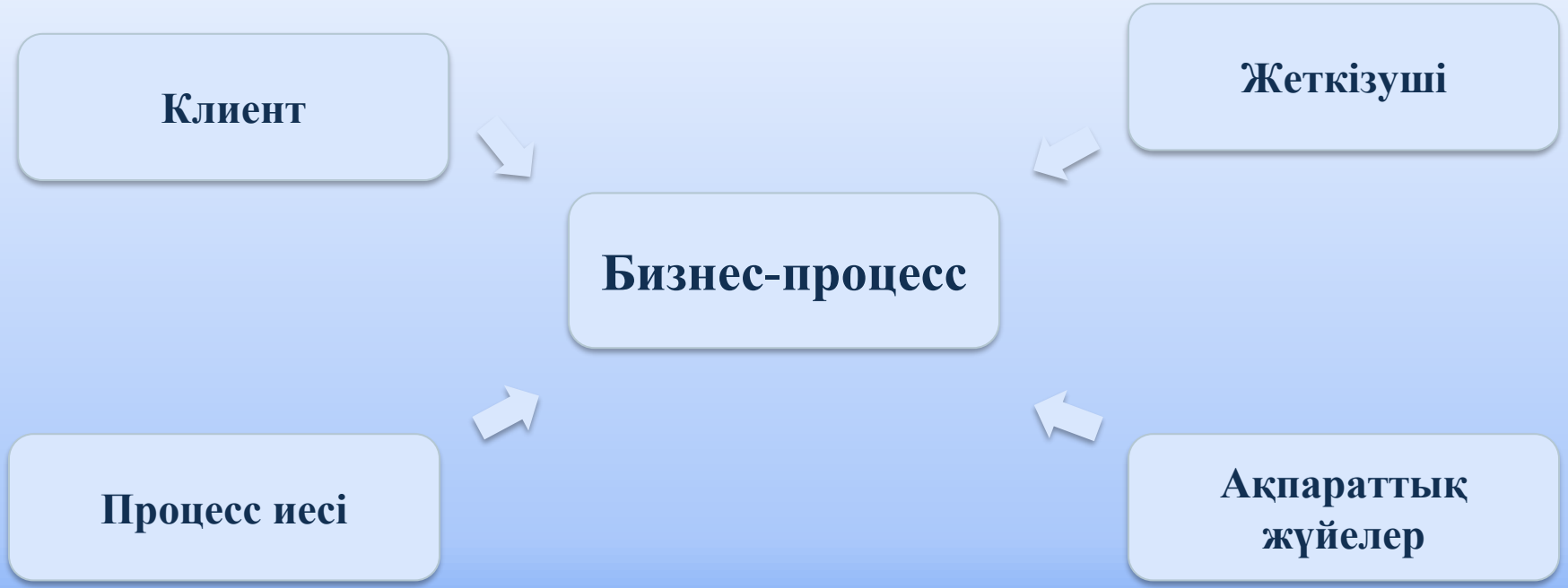
Клиенттермен және жеткізушілермен интеграцияның мәнін түсіндіру. Бизнес-процестердегі ақпарат пен ресурстар алмасуын талдау. CRM, ERP және API құралдарының қолданылуын сипаттау және интеграция нәтижесін бағалау дағдыларын қалыптастыру.

Интеграция ұғымы және оның маңызы

Интеграция ұғымы

1. Интеграция - ұйым, клиент және жеткізуші процестерін келісілген жүйеге біріктіру.
2. Ол ақпарат, құжат, тапсырыс және материал ағындарын үйлестіреді.
3. Негізгі мақсат - қызмет көрсету сапасын және процестің үздіксіздігін арттыру.

Интеграцияның негізгі қатысушылары



Клиенттер мен жеткізушілердің өзара байланысы

Критерий	Клиент	Жеткізуші
Негізгі сұраныс	Сапалы өнім/қызмет	Тұрақты тапсырыс
Ақпарат	Өтінім, пікір	Қор, жеткізу мәртебесі
Нәтиже	Қанағаттану	Уақтылы жеткізу
Байланыс арнасы	CRM, сайт, телефон	EDI, портал, API

Клиенттермен интеграция

1. Клиент өтінімін қабылдау, тіркеу және орындауды біріктіреді.
2. Кері байланыс пен шағымдарды өңдеу тәртібі айқындалады.
3. Қызмет көрсету тарихы бір жүйеде сақталады.
4. Нәтижесі - клиент сұранысына жедел жауап беру.

Жеткізушілермен интеграция

1. Сатып алу, жеткізу, қабылдау және төлем процестері үйлестіріледі.
2. Қор деңгейі мен жеткізу мерзімдері туралы деректер алмасады.
3. Қайталама енгізу және құжат айналымындағы кідірістер қысқарады.

Интеграция деңгейлері

1. Ұйымдастырушылық - міндеттер мен жауапкершілікті келісу.
2. Процестік - операциялар мен шешім нүктелерін үйлестіру.
3. Ақпараттық - ортақ деректер мен анықтамалықтарды пайдалану.
4. Техникалық - жүйелер арасында автоматты дерек алмасу.

Интеграцияның негізгі мақсаты

1. Тапсырыстың толық өмірлік циклін бақылау.
2. Ақпараттың дәлдігін және уақтылы берілуін қамтамасыз ету.
3. Клиент пен жеткізуші арасындағы келісілмеген әрекеттерді азайту.
4. Шығындарды қысқартып, нәтижеге жауапкершілікті күшейту.

Ақпарат алмасуға қойылатын талаптар

1. Деректер толық, дәл және өзекті болуы тиіс.
2. Алмасу форматы мен мерзімі алдын ала келісіліп бекітіледі.
3. Қолжетімділік құқықтары және құпиялылық сақталады.
4. Қателерді тіркеу және қайта жіберу тәртібі белгіленеді.

Интеграция құралдары

CRM	API	ERP	EDI
Клиент өтінімі және байланыс	Жүйелер арасында дерек алмасу	Қор, ресурстар, сатып алу	Электрондық құжаттар

Интеграция кезіндегі мәселелер

1. Әртүрлі жүйелердегі деректер форматтарының сәйкес келмеуі.
2. Ақпараттың қайталануы немесе ескіруі.
3. Жеткізу мәртебесінің кеш жаңартылуы.
4. Жауапкершіліктің бөлінбеуі және ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдері.

Мәселелерді шешу тәсілдері

1. Бірыңғай деректер стандартын қабылдау.
2. Жүйелер арасындағы интерфейстерді тексеру.
3. Процесс иелері мен жауапты тұлғаларды бекіту.
4. Қателерді бақылау, хабарлау және түзету механизмін енгізу.

Интеграцияны іске асыру кезеңдері

1. Талаптарды анықтау
2. AS-IS картасын құру
3. Деректер ағынын жобалау
4. Жүйелерді байланыстыру және сынау
5. ТО-ВЕ енгізу және бақылау

Клиенттермен өзара әрекеттесу арналары

Клиентпен кері байланыс

1. Кері байланыс клиент күтімі мен нақты қызметті салыстырады.
2. Сауалнама, өтінім тарихы және шағымдар талданады.
3. Алынған мәліметтер қызмет көрсету процесін жақсартуға пайдаланылады.



Интеграция технологиялары мен кезеңдері

Жеткізушілермен келісімдер

1. SLA қызмет деңгейі мен жауап беру мерзімдерін белгілейді.
2. Жеткізу кестесі, сапа талаптары және жауапкершілік нақтыланады.
3. Ауытқуларды тіркеу және эскалация тәртібі келісіліп бекітіледі.

Интеграция тиімділігінің көрсеткіштері

1. Тапсырысты орындаудың орташа уақыты.
2. Уақтылы жеткізілген тапсырыстар үлесі (%).
3. Дерек алмасу қателерінің саны.
4. Клиент қанағаттануы және шағымдарды шешу мерзімі.

Қорытынды

Клиенттермен және жеткізушілермен интеграция бизнес-процестердің келісімді орындалуын қамтамасыз етеді. Бірізді деректер, нақты жауапкершілік және цифрлық байланыс қателер мен кідірістерді азайтады. Тиімді интеграция қызмет сапасын арттырып, шығындарды оңтайландырады.



Клиенттермен және бизнес-процесс жеткізушілерімен интеграция
Бизнес-процестерді талдау және жобалау әдістері

Дәріс 12