

Қазақстан Республикасы Тәуелсіздігінің 30 жылдығына арналған «Сейфуллин оқулары – 17: «Қазіргі аграрлық ғылым: цифрлық трансформация» атты халықаралық ғылыми – тәжірибелік конференцияға материалдар = Материалы международной научно – теоретической конференции «Сейфуллинские чтения – 17: «Современная аграрная наука: цифровая трансформация», посвященной 30 – летию Независимости Республики Казахстан.- 2021.- Т.1, Ч.2 - Б.206-207

## ТЕЛЕГРАМДА КӨЛІК БИЛЕТТЕРІН САТЫП АЛУҒА ӨТІНІМДІ ӘЗІРЛЕУ

*Хамитова Д.А, 3 курс студенті  
С.Сейфуллин атындағы ҚазАТУ, Нұр-Сұлтан қ,*

Цифрлық технологияның кең белең алуы өмірдің әр класына өз әсерін тигізуде. Әсіресе әлеуметтік желілердің, мессенджерлердің қолданыс қарқыны үдеуі әлеуметтік ортада ақпараттың тез тарауына, қажетті ақпаратты дер кезінде алуға мүмкіндік береді. Әркімнің қолында смартфон бар заманда мессенджерлердің ролі өте зор. Қазіргі заман адамының уақытын үнемді ұйымдастыру үшін, артық іс-әрекеттерсіз қажетті ақпаратты немесе қызмет түрін, тауарды сатып алуға мессенджерлер қолдану дәстүрге айналды.

Мессенджердің көмегімен фирма сұхбаттар мен топтар құрып, белсенділікті анықтап, қарым-қатынасты дамыта алады. Байланысты оңтайландыру, үдерістерді жеделдету арқылы компания клиентті өзінің ресурстарына тарта алады және жұмыс уақытында компаниямен телефон арқылы байланысудан босатады[1].

Ақпаратты смартфонға немесе планшетке қысқа және көлемді хабарламалар түрінде жіберу - маркетингтің ыңғайлы түріне айналды. Осыған байланысты, мессенджер - бұл жеке әлеуметтік желі, әрі маркетингтік құралы десе болады.

Сондықтан да, заманауи интернет-маркетингке жауап берудің, нарықта белсенділікті арттырудың құралы ретінде жедел хабарламаларды қолдану **өзекті** болып табылады.

Жедел хабарлама (мессенджерлер)бизнеске клиенттермен және серіктестіктермен жұмыс жасауда жоғарғы жылдамдығымен маңызы артып келеді.

Telegram - жылдамдығы мен қауіпсіздігі жоғары, ай сайынғы 200 миллионнан астам белсенді қолданушысы бар ақысыз хабарлама жіберуші қосымша. Таратылған инфрақұрылымы мен шифрлауының арқасында Telegram жылдам әрі қауіпсіз. Оны бірнеше құрылғыда бір уақытта қолдануға болады - хабарламалар телефондарда, планшеттерде немесе компьютерлерде кез-келген санда үздіксіз синхрондалады. Телеграмм бизнеске кез-келген түрдегі хабарламалар, фотосуреттер, файлдар жіберуге және жылдам жауаптар, кері

байланыстар, құрама хабарламалар жіберуге және басқа алуан түрлі функцияларды автоматты түрде орындауға мүмкіндік береді.

Пайдаланушыларға ақпарат беру, пайдаланушыларға жиі қойылатын сұрақтарға стандартталған жауаптар ұсыну арқылы қолданылады, сондықтан контент-менеджерлер жаңа бот әзірлеушілерге айналды. Жылына 1,4 миллиард адам чат-боттармен байланысады. Чаттар арқылы клиенттермен жеке байланысуға немесе жаппай хабарламаларды жіберуге, компанияның сайтымен тікелей байланыстыруға болады [2].

Егер компанияның қызметкері клиентке тікелей өзі жауап беретін болса уақыт көп кетеді, қызмет көрсету жылдамдығы төмен болады, нәтижесінде табыстың да азаюына әкеледі. Телеграмм боттар арқылы (робот) автоматты түрде клиенттің сұрақтарына жауап береді.

Телеграм боттарды онлайн қызмет көрсету құралы ретінде қолданудың өзектілігіне назар аудара отырып, дипломдық жұмыс тақырыбы «Телеграмда көлік билеттерін сатып алуға өтінімді әзірлеу» таңдалып алынды.

Тақырыптың өзектілігін талқылай отырып, жұмыстың келесі мақсаты анықталды: интернет желісіндегі қызмет түрлерін мессенджерлерді қолдану арқылы автоматтандыру.

Осы мақсатқа байланысты жұмыстың міндеттері айқындалды:

- Жылдам хабарлама қосымшаларының қолданыс аясына шолу;
- Жылдам хабарлама қосымшаларын, оның ішінде телеграм ботты әзірлеу құралдарын негіздеу;
- Телеграм боттың құрылымын әзірлеу және жүзеге асыру.

Дүниежүзілік чат-боттар компанияларға 3 түрлі маркетингтік мәселелерді шешуге көмектеседі [3]:

- 1) мақсатты аудиториямен қарым-қатынас жасау, тауарларды жарнамалау және қосымша маркетингтік канал ашу үшін;
- 2) Автоматтандырылған байланыс, бұл клиенттерге қызмет көрсету сапасының деңгейін жоғарылатады - күнделікті операциялар мен типтік мәселелердің көпшілігін бот 24/7 шеше алады, ал менеджерлер типтік емес, қиын жағдайлармен айналысады;
- 3) клиенттердің тәжірибесін жақсарту, аудиторияның белсенділігі мен адалдығын арттыру.

### **Пайдаланылған әдебиеттер тізімі**

1. О.Л. Голицына, Н.В.Максимов, И.И.Попов «Системы управления ис». – Мәскеу: Форум,2006.
2. Л.Г.Гагарина, Д.В.Киселев, Е.Л.Федотова «Разработка и эксплуатация автоматизированных информационных систем». –Мәскеу: Инфра,2009.

3. Қ.К. Кеулімжаев, З.Н. Әжібаева, Н.А. Құдайбергенов «Ақпараттық жүйенің экономикада маңызы».– Алматы, Экономика, 2003.

*Ғылыми жетекшісі: Айтимова Ұ.Ж*