XIZMAT KO‘RSATISH KORXONALARIDA AXBOROT TEXNOLOGIYALARINING QO‘LLANILISHINING XORIJIY TAJRIBALARI

Zohidov Jamshid Botirxonovich

Qarshi davlat texnika universiteti, Raqamli texnologiyalar va sun’iy intellekt fakulteti, Yoshlar bilan ishlash bo‘yicha dekan o‘rinbosari

Annotatsiya. Mazkur maqolada xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalaridan foydalanishning xorijiy tajribalari ilmiy jihatdan tahlil qilinadi. Rivojlangan davlatlarda xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish boshqaruv samaradorligini oshirish, xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash hamda mijozlar ehtiyojlarini tezkor qondirishga xizmat qilmoqda. Maqolada dunyoning yetakchi mamlakatlari tajribasi asosida korxona boshqaruvida ERP, CRM tizimlari, bulutli texnologiyalar, sun’iy intellekt va raqamli platformalarning qo‘llanilishi yoritilgan. Shuningdek, ushbu tajribalarni milliy iqtisodiyotda, xususan xizmat ko‘rsatish sohasida qo‘llashning ahamiyati asoslab berilgan.

Kalit so‘zlar: axborot texnologiyalari, xizmat ko‘rsatish korxonalari, raqamli iqtisodiyot, xorijiy tajriba, ERP tizimi, CRM tizimi, bulutli texnologiyalar, sun’iy intellekt, raqamli platformalar, innovatsion boshqaruv.

Kirish. Hozirgi globallashuv va raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiy rivojlanishning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Mazkur sohaning samarali faoliyat yuritishi ko‘p jihatdan zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanish darajasiga bog‘liq. Rivojlangan davlatlarda xizmat ko‘rsatish korxonalarini boshqarishda raqamli texnologiyalar keng joriy etilib, boshqaruv jarayonlarini avtomatlashtirish hamda xizmat sifatini oshirishga erishilmoqda.

Xorijiy mamlakatlar tajribasi shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish sohasida

axborot texnologiyalaridan foydalanish nafaqat korxonalarning iqtisodiy samaradorligini oshiradi, balki mijozlar bilan ishlash tizimini takomillashtiradi. Shu sababli xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalarini joriy etishning xorijiy tajribalarini o‘rganish va ularni milliy iqtisodiyot sharoitiga moslashtirish muhim ilmiy-amaliy ahamiyatga ega.

Asosiy qism. Xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalaridan foydalanish korxona faoliyatini samarali tashkil etish va xizmat sifatini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Zamonaviy axborot texnologiyalari boshqaruv jarayonlarini avtomatlashtirish, ma’lumotlarni tezkor qayta ishlash hamda mijozlar bilan samarali aloqa o‘rnatish imkonini beradi.

Birinchidan, axborot texnologiyalari boshqaruv jarayonlarini tezlashtiradi. Elektron tizimlar yordamida ma’lumotlarni yig‘ish, saqlash va tahlil qilish jarayonlari avtomatik tarzda amalga oshiriladi. Bu esa rahbariyatga tezkor va asosli qarorlar qabul qilish imkonini yaratadi.

Ikkinchidan, axborot texnologiyalari xizmat ko‘rsatish sifatini oshiradi. CRM tizimlari va raqamli platformalar orqali mijozlarning ehtiyojlari o‘rganiladi hamda ularga mos xizmatlar taklif etiladi. Natijada mijozlar qoniqish darajasi ortadi.

Uchinchidan, axborot texnologiyalari korxona xarajatlarini kamaytiradi. Ko‘plab jarayonlarning avtomatlashtirilishi inson mehnatini qisqartiradi va vaqtni tejaydi. Bu esa korxona resurslaridan samarali foydalanishga yordam beradi.

To‘rtinchidan, axborot texnologiyalari mijozlar bilan aloqani yaxshilaydi. Onlayn xizmatlar, mobil ilovalar va elektron to‘lov tizimlari orqali mijozlar xizmatlardan tez va qulay foydalanish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalaridan foydalanish boshqaruv samaradorligini oshirish, xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash hamda korxonaning raqobatbardoshligini kuchaytirishda muhim omil hisoblanadi.

Xizmat ko‘rsatish sohasida axborot texnologiyalaridan foydalanishning xalqaro tajribasi. Rivojlangan mamlakatlarda xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalaridan foydalanish yuqori darajada rivojlangan. Masalan, AQSh, Yaponiya, Janubiy Koreya va Yevropa davlatlarida xizmat ko‘rsatish jarayonlari raqamli platformalar asosida tashkil etilgan. Bu mamlakatlarda mijozlarga xizmat ko‘rsatish tizimlari avtomatlashtirilgan bo‘lib, onlayn xizmatlar keng qo‘llaniladi.

AQShda xizmat ko‘rsatish korxonalarida CRM tizimlari keng qo‘llanilib, mijozlar ehtiyojlarini tahlil qilish va xizmatlarni shaxsiylashtirish imkonini beradi. Ushbu tizimlar mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish, marketing strategiyalarini ishlab chiqish hamda xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishda muhim rol o‘ynaydi.

Yevropa davlatlarida esa ERP tizimlari keng joriy etilgan bo‘lib, korxona resurslarini boshqarish jarayonlarini yagona axborot tizimida integratsiyalash imkonini beradi. Bu tizimlar moliyaviy boshqaruv, logistika, xizmat ko‘rsatish va marketing jarayonlarini samarali tashkil etishga yordam beradi.

1-jadval.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalaridan foydalanishning xorijiy davlatlar tajribasi

№	Davlat	Qo‘llanilayotgan axborot texnologiyalari	Qo‘llanish sohasi	Natijasi
1	AQSh	CRM tizimlari, sun’iy intellekt, raqamli marketing platformalari	Savdo, bank, turizm, onlayn xizmatlar	Mijozlar bilan aloqalar samaradorligi oshadi, xizmatlar shaxsiylashtiriladi
2	Germaniya	ERP tizimlari, avtomatlashtirilgan	Logistika, servis markazlari,	Resurslardan samarali foydalanish va

		boshqaruv tizimlari	transport xizmatlari	boshqaruv samaradorligi oshadi
3	Yaponiya	Robotlashtirish, sun'iy intellekt, IoT texnologiyalari	Mehmonxona, savdo, servis xizmatlari	Xizmat ko‘rsatish tezligi va aniqligi oshadi
4	Janubiy Koreya	Mobil ilovalar, elektron to‘lov tizimlari, raqamli platformalar	Savdo, transport, onlayn xizmatlar	Onlayn xizmatlar kengayadi, mijozlar uchun qulaylik yaratiladi
5	Singapur	Bulutli texnologiyalar, elektron hukumat tizimlari	Davlat xizmatlari, bank, logistika	Xizmat ko‘rsatish jarayonlari to‘liq raqamlashtiriladi

Xorijiy davlatlar tajribasi shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalaridan foydalanish boshqaruv samaradorligini oshirish, xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash hamda mijozlar ehtiyojlarini tezkor qondirishga xizmat qiladi.

Bulutli texnologiyalar va raqamli platformalarning rivojlanishi. So‘nggi yillarda rivojlangan mamlakatlarda xizmat ko‘rsatish korxonalarida bulutli texnologiyalar keng qo‘llanilmoqda. Bulutli texnologiyalar ma’lumotlarni internet orqali saqlash va ulardan masofadan foydalanish imkonini yaratadi. Natijada korxonalar infratuzilma xarajatlarini kamaytirish hamda ma’lumotlar almashinuvini tezlashtirish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

Shuningdek, ko‘plab davlatlarda raqamli platformalar va mobil ilovalar xizmat ko‘rsatish sohasining rivojlanishida muhim omilga aylangan. Masalan, onlayn

buyurtma berish tizimlari, elektron to‘lov xizmatlari va mobil ilovalar orqali mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayoni yanada qulay va tezkor amalga oshiriladi.



1-rasm. Xorijiy davlatlarda xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalari modellari

Sun’iy intellekt va analitik tizimlardan foydalanish. Xorijiy tajribada xizmat ko‘rsatish korxonalarida sun’iy intellekt texnologiyalari ham keng qo‘llanilmoqda. Sun’iy intellekt yordamida mijozlar xatti-harakatlarini tahlil qilish, xizmatlarga bo‘lgan talabni prognoz qilish hamda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish mumkin.

Masalan, ayrim mamlakatlarda mijozlar bilan muloqot qilish uchun chatbotlar va virtual yordamchilar qo‘llanilib, mijozlarga tezkor axborot berish hamda muammolarni hal qilish imkoniyati yaratilgan. Bu esa xizmat ko‘rsatish sifatini

oshirish bilan birga korxona xarajatlarini ham kamaytiradi.

Xulosa. Xulosa qilib aytganda, xizmat ko‘rsatish korxonalarida axborot texnologiyalaridan foydalanishning xorijiy tajribasi ushbu sohaning samarali rivojlanishida muhim ahamiyatga ega. Rivojlangan davlatlarda ERP va CRM tizimlari, bulutli texnologiyalar, raqamli platformalar hamda sun’iy intellekt asosidagi tizimlar keng joriy etilib, xizmat ko‘rsatish jarayonlari yuqori darajada avtomatlashtirilgan.

Ushbu tajribalarni o‘rganish va milliy iqtisodiyot sharoitiga moslashtirish xizmat ko‘rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish, boshqaruv samaradorligini yaxshilash hamda mijozlarga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini oshirishga xizmat qiladi. Shu sababli xizmat ko‘rsatish sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etish va rivojlantirish iqtisodiy taraqqiyotning muhim yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yhati:

[1] Ruzmetov B., Baxtiyarov Sh. Mintaqani barqaror rivojlanish maqsadlari asosida kompleks rivojlantirish ustuvor yo‘nalishlari. “O‘zbekistonda barqaror rivojlanish maqsadlariga erishish va yashil iqtisodiyotni rivojlantirishning istiqbolli yo‘nalishlari” Xalqaro miqyosidagi ilmiy-amaliy anjumani, - Buxoro: BuxDU, 14-15 aprel. 2025 yil

[2] Abdullayev I.S. Marketing. Darslik. - T.: Инновацион ривожланиш нашриёт-матбаа уйи, 2020. - 31 b.

[3] Xudayberganov D.T. Tovarlar va xizmatlar bozori samaradorligini oshirishning metodologiyasini takomillashtirish. DSc. dissertatsiya avtoreferati. - Urganch: UrDU, 2023. - 15-72 b.

[4] Achilova F.K. Uy-joy kommunal xizmat ko‘rsatish samaradorligini oshirish. Monografiya. “Intellekt” nashriyoti, dekabr, 2023 yil, ISBN 978-9910-768-12-5, UO‘K 681.36.974, KBK: 29-502.