

MIJOZLAR BILAN ISHLASH TIZIMINING IQTISODIY MOHIYATI VA AHAMIYATI

Safarova Dilobar Axmadalinevna

Toshkent shahar Oriental Universiteti 1-kurs magistranti

Nurafshon shahridagi Prezident maktabi o'qituvchisi.

dilobarsafarova32@gmail.com

Begalov Bahodir Abdusalomovich

Ilmiy rahbar: i.f.d.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20533380>

Annotatsiya. Ushbu maqolada mijozlar bilan ishlash tizimining iqtisodiy mohiyati va korxonada faoliyatidagi ahamiyati chuqur o'rganib chiqildi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, samarali mijozlar bilan ishlash tizimini joriy etish korxonalarda mijozlar ehtiyojlarini aniqlash, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, xaridorlar sodiqligini mustahkamlash hamda daromad va raqobatbardoshlikni sezilarli darajada yuksaltirishga sababchi bo'ladi. Shu bilan birga, zamonaviy axborot texnologiyalari, raqamli platformalar va mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish vositalari orqali korxonalarining bozor talablariga moslashuvchanligi, boshqaruv samaradorligi va strategik qarorlar qabul qilish imkoniyatlari kengayadi. Tadqiqot korxonada rahbariyati, xodimlar va mijozlar o'rtasidagi samarali hamkorlik hamda mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tamoyillari ushbu tizimning natijadorligini yanada oshirishini isbotlaydi. Mijozlar bilan ishlash tizimini korxonada faoliyatida muntazam takomillashtirib borish barqaror iqtisodiy o'sishni ta'minlashga, mijozlar bazasini kengaytirishga va korxonaning bozordagi mavqegini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: Mijozlar bilan ishlash tizimi, Iqtisodiy mohiyat, Mijozlar sodiqligi, Raqobatbardoshlik, Xizmat ko'rsatish sifati, CRM texnologiyalari, Raqamli boshqaruv, Mijozlarga yo'naltirilgan yondashuv.

THE ECONOMIC ESSENCE AND SIGNIFICANCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEMS

Abstract. This article thoroughly examines the economic essence and significance of customer relationship management systems in business activities. The research findings revealed that the implementation of an effective customer relationship management system enables enterprises to accurately identify customer needs, improve service quality, strengthen customer loyalty, and significantly enhance profitability and competitiveness. Furthermore, through the use of modern information technologies, digital platforms, and customer relationship management tools, enterprises increase their adaptability to market demands, management efficiency, and strategic decision-making capabilities. The study proves that effective cooperation among company management, employees, and customers, as well as customer-oriented management principles, further enhances the effectiveness of these systems. The continuous improvement of customer relationship management systems within business operations contributes to sustainable economic growth, expansion of the customer base, and strengthening of the enterprise's position in the market.

Keywords: Customer Relationship Management System, Economic Essence, Customer Loyalty, Competitiveness, Service Quality, CRM Technologies, Digital Management, Customer-Oriented Approach.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

***Аннотация.** В данной статье подробно исследованы экономическая сущность и значение системы работы с клиентами в деятельности предприятия. Результаты исследования показали, что внедрение эффективной системы работы с клиентами способствует точному определению потребностей клиентов, повышению качества обслуживания, укреплению лояльности потребителей, а также значительному росту доходности и конкурентоспособности предприятия. Вместе с тем использование современных информационных технологий, цифровых платформ и инструментов управления взаимоотношениями с клиентами расширяет возможности предприятий по адаптации к требованиям рынка, повышению эффективности управления и принятию стратегических решений. Исследование доказывает, что эффективное сотрудничество между руководством предприятия, сотрудниками и клиентами, а также применение принципов клиентоориентированного управления дополнительно повышают результативность данной системы. Постоянное совершенствование системы работы с клиентами в деятельности предприятия способствует обеспечению устойчивого экономического роста, расширению клиентской базы и укреплению рыночных позиций предприятия.*

***Ключевые слова:** Система работы с клиентами, Экономическая сущность, Лояльность клиентов, Конкурентоспособность, Качество обслуживания, CRM-технологии, Цифровое управление, Клиентоориентированный подход.*

KIRISH

Bugungi kunda bozor iqtisodiyoti sharoitida korxonalarining barqaror faoliyat yuritishi va raqobatbardoshligini ta'minlashda mijozlar bilan ishlash tizimini samarali tashkil etish muhim ahamiyat kasb etmoqda. Iqtisodiy munosabatlarning rivojlanishi, iste'molchilar talab va ehtiyojlarining o'zgarishi hamda raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi korxonalarni mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tizimlarini takomillashtirishga undamoqda. Mijozlar bilan ishlash tizimi korxonalar va iste'molchilar o'rtasidagi o'zaro munosabatlarni samarali tashkil etish, mijozlarning ehtiyoj va talablarini o'rganish, ularga sifatli xizmat ko'rsatish hamda uzoq muddatli hamkorlikni yo'lga qo'yishga xizmat qiladi. Mazkur tizim nafaqat korxonalar daromadlarini oshirish, balki mijozlar sodiqligini shakllantirish, bozor ulushini kengaytirish va korxonaning ijobiy imijini yaratishda ham muhim omil hisoblanadi. Zamonaviy iqtisodiy sharoitda mijozlar bilan ishlash jarayonlari an'anaviy usullar bilan cheklanib qolmay, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, raqamli platformalar va CRM tizimlari asosida amalga oshirilmoqda. Ushbu vositalar mijozlar haqidagi ma'lumotlarni yig'ish, tahlil qilish va ulardan samarali foydalanish imkonini beradi.

Natijada korxonalar mijozlarning xatti-harakatlarini oldindan prognoz qilish, ularning ehtiyojlariga mos xizmat va mahsulotlarni taklif etish hamda mijozlar bilan munosabatlarni mustahkamlash imkoniyatiga ega bo'lmoqda. Shu bois mijozlar bilan ishlash tizimining iqtisodiy mohiyatini o'rganish va uning korxonalar faoliyatidagi ahamiyatini baholash iqtisodiyot fanining dolzarb yo'nalishlaridan biri hisoblanadi.

Mazkur maqolada mijozlar bilan ishlash tizimining nazariy asoslari, iqtisodiy mazmuni va amaliy ahamiyati tahlil qilinadi hamda korxonalar faoliyatida undan samarali foydalanish bo'yicha tavsiyalar berib o'tiladi.

Dolzarbligi

Raqobatning kuchayib borishi va iste'molchilar talablarining ortib borishi sharoitida korxonalar uchun mijozlarni jalb qilish va ularni saqlab qolish muhim vazifalardan biriga aylanmoqda. Mijozlar bilan ishlash tizimining yetarli darajada yo'lga qo'yilmaganligi korxonalarining moliyaviy natijalariga, bozordagi mavqeiga va raqobatbardoshligiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Zamonaviy boshqaruv texnologiyalari va mijozlarga yo'naltirilgan yondashuvlarni qo'llash esa korxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini to'liq qondirish va uzoq muddatli rivojlanishini ta'minlashga xizmat qiladi. Shu sababli, mijozlar bilan ishlash tizimining iqtisodiy mohiyati va ahamiyatini o'rganish bugungi kunda dolzarb ilmiy-amaliy masalalardan biri hisoblanadi.

Maqsadi

Maqolaning asosiy maqsadi mijozlar bilan ishlash tizimining iqtisodiy mohiyati va ahamiyatini o'rganish, uning korxonalar faoliyati samaradorligiga ta'sirini tahlil qilish hamda mijozlar bilan munosabatlarni boshqarishning zamonaviy usullaridan foydalanish bo'yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

MATERIALLAR VA USULLAR

Mijozlar bilan ishlash tizimi korxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini qondirish va bozordagi raqobatbardoshligini mustahkamlashda muhim vosita hisoblanadi. Zamonaviy iqtisodiy sharoitda mijozlar bilan samarali munosabatlarni yo'lga qo'yish korxonalariga mijozlar talablarini chuqur o'rganish, xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash hamda uzoq muddatli hamkorlikni rivojlantirish imkonini beradi. Raqamli texnologiyalar va CRM tizimlarining joriy etilishi esa mijozlar haqidagi ma'lumotlarni tahlil qilish va ulardan boshqaruv qarorlarini qabul qilishda samarali foydalanishga xizmat qiladi. 2025–2026-yillarda xizmat ko'rsatish va savdo sohasida faoliyat yurituvchi korxonalar misolida tadqiqot ishi olib borildi.

Tadqiqotda jami 20 ta korxonalar hamda ularning 120 nafar mijozlari ishtirok etdi.

Ishtirokchilar tasodifiy tanlov asosida tajriba va nazorat guruhlariga ajratildi. Tadqiqot uch oy davom etdi. Jarayonda iqtisodiy tahlil, kuzatish, so'rovnomalar, suhbat, statistik ma'lumotlarni taqqoslash va eksperimental metodlardan foydalanildi. Korxonalarining mijozlar bilan ishlash tizimi samaradorligi quyidagi mezonlar asosida baholandi: mijozlar qoniqish darajasi, xizmat ko'rsatish sifati, mijozlar sodiqligi, murojaatlarga javob berish tezligi, takroriy xaridlar ulushi va korxonalar daromadlarining o'sish ko'rsatkichlari.

Tajriba guruhidagi korxonalarda zamonaviy mijozlar bilan ishlash tizimi joriy etildi:

- CRM dasturlari yordamida mijozlar bazasini shakllantirish va boshqarish;
- Raqamli aloqa kanallari (ijtimoiy tarmoqlar, messenjerlar va elektron pochta) orqali mijozlar bilan muntazam muloqot qilish;
- Mijozlarning fikr va takliflarini onlayn so'rovnomalar orqali yig'ish;
- Shaxsiylashtirilgan xizmatlar va maxsus takliflarni ishlab chiqish;

•Xodimlar uchun mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha malaka oshirish treninglarini tashkil etish.

Nazorat guruhidagi korxonalarda esa an'anaviy mijozlarga xizmat ko'rsatish usullari qo'llanildi. Tadqiqot boshida har ikki guruh korxonalarida mijozlar qoniqishi va xizmat ko'rsatish sifati bo'yicha deyarli bir xil ko'rsatkichlar kuzatildi. Mijozlar murojaatlariga javob berishning sustligi, mijozlar ehtiyojlarini to'liq o'rganmaslik va takroriy xaridlar ulushining pastligi asosiy muammolar sifatida qayd etildi. Tadqiqot yakunida tajriba guruhidagi korxonalarda mijozlar qoniqish darajasi 34 foizdan 86 foizga oshdi, mijozlar sodiqligi ko'rsatkichi sezilarli ravishda yaxshilandi, takroriy xaridlar ulushi esa ikki baravarga yaqin ortdi. Shuningdek, mijozlar murojaatlariga javob berish vaqti qisqardi hamda korxonalarining umumiy daromadlarida ijobiy o'sish kuzatildi [5.-B.224;].

1-jadval. Mijozlar bilan ishlash tizimining samaradorlik ko'rsatkichlari (%)

Ko'rsatkichlar	Tadqiqot boshida	Tadqiqot yakunida
Mijozlar qoniqishi	34	86
Mijozlar sodiqligi	40	82
Takroriy xaridlar ulushi	25	48
Xizmat sifati bahosi	42	85
Murojaatlarga tezkor javob berish	38	88
Daromad o'sishi	100	128

Jadval ma'lumotlaridan ko'rinib turibdiki, mijozlar bilan ishlashning zamonaviy usullarini qo'llagan korxonalarda barcha asosiy ko'rsatkichlar bo'yicha sezilarli ijobiy o'zgarishlar kuzatilgan. Ayniqsa, mijozlar qoniqishi 52 foiz punktga, xizmat sifati bahosi 43 foiz punktga hamda murojaatlarga tezkor javob berish ko'rsatkichi 50 foiz punktga oshgan. Bu esa CRM tizimlari, raqamli aloqa vositalari va individual yondashuvning korxonada faoliyati samaradorligini oshirishda muhim omil ekanligini tasdiqlaydi.

→ Korxonalar uchun amaliy tavsiyalar

Mijozlar bilan ishlash tizimini takomillashtirishda quyidagi yondashuvlardan foydalanish tavsiya etiladi:

1. Har bir mijoz haqidagi ma'lumotlarni yagona CRM tizimida jamlang va muntazam yangilab boring.
2. Mijozlar bilan aloqani faqat savdo jarayoni bilan cheklab qo'ymang, xariddan keyingi xizmatlarni ham rivojlantiring.
3. Ijtimoiy tarmoqlar va raqamli platformalar orqali mijozlarning fikr-mulohazalarini muntazam o'rganib boring.
4. Mijozlarga individual yondashuvni qo'llang va ularning ehtiyojlariga mos takliflarni ishlab chiqing.
5. Xodimlarning mijozlarga xizmat ko'rsatish madaniyatini oshirish maqsadida muntazam treninglar tashkil eting.
6. Mijozlar murojaatlariga tezkor javob berish tizimini yo'lga qo'ying va muammolarni qisqa muddatda hal etishga intiling.

7. Mijozlar qoniqishini muntazam baholab borish hamda olingan natijalar asosida xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtiring.

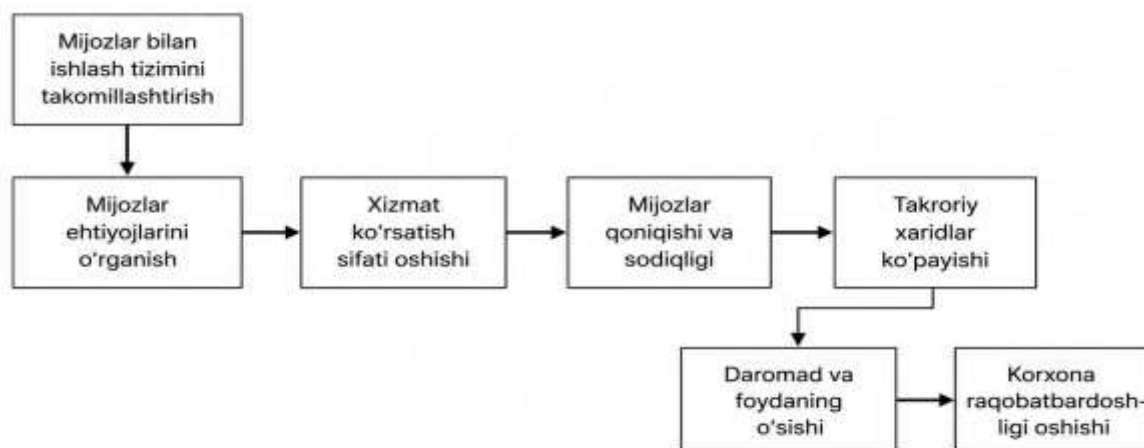
Ushbu tavsiyalar korxonalariga mijozlar bilan ishlash tizimini samarali tashkil etish, mijozlar sodiqligini oshirish va iqtisodiy samaradorlikka erishishda muhim amaliy ahamiyat kasb etadi.

MUHOKAMA VA NATIJALAR

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, mijozlar bilan ishlash tizimini samarali tashkil etish korxonalar faoliyatining iqtisodiy natijalariga sezilarli darajada ijobiy ta'sir ko'rsatadi hamda uning raqobatbardoshligini oshiradi. Tadqiqotning dastlabki bosqichida ayrim korxonalarda mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish jarayonlari yetarli darajada tizimlashtirilmaganligi, mijozlar ehtiyojlarini muntazam tahlil qilish mexanizmlarining sustligi, murojaatlarga tezkor javob berish darajasining pastligi hamda mijozlar sodiqligini shakllantirish bo'yicha ishlarning yetarli emasligi kuzatilgan edi. Bu holat xizmatlar sifati va savdo hajmiga salbiy ta'sir ko'rsatib, ayrim hollarda mijozlarning boshqa raqobatchi korxonalariga o'tishiga sabab bo'lardi. Mijozlar bilan ishlashning zamonaviy yondashuvlari va boshqaruv mexanizmlari amaliyotga joriy etilgandan so'ng korxonalar faoliyatida muhim ijobiy o'zgarishlar yuz berdi. Mijozlar bazasini tizimli shakllantirish va tahlil qilish orqali iste'molchilarning ehtiyojlari hamda xulq-atvorini chuqurroq o'rganish imkoniyati yaratildi. Raqamli aloqa vositalari va axborot tizimlari yordamida mijozlar bilan muntazam muloqot o'rnatildi, murojaatlarga tezkor javob qaytarish va xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga erishildi. Shuningdek, sodiqlik dasturlari va individual yondashuv asosida tashkil etilgan xizmatlar mijozlarning korxonaga bo'lgan ishonchini mustahkamladi hamda uzoq muddatli hamkorlik munosabatlarining shakllanishiga xizmat qildi. Bundan tashqari, mijozlar bilan ishlash tizimining iqtisodiy samarasi nafaqat savdo hajmi va daromadlarning o'sishida, balki korxonalar xarajatlarini optimallashtirish jarayonida ham namoyon bo'ldi.

Mijozlar ehtiyojlarini aniq belgilash va bozor talablarini o'z vaqtida aniqlash resurslardan oqilona foydalanish imkonini yaratdi. Mijozlarning qoniqish darajasi ortgani korxonaning ijobiy imijini shakllantirib, yangi mijozlarni jalb etish jarayonini ham faollashtirdi. Shu bilan birga, rahbariyat tomonidan amalga oshirilgan doimiy monitoring va tahliliy nazorat tadbirlarining mavjudligi tizim samaradorligini yanada oshirishga xizmat qildi. [2.-B.198]

Mijozlar bilan ishlash tizimining korxonalar faoliyatiga ta'siri



Yuqoridagi sxemada mijozlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish natijasida korxonada faoliyatida yuzaga keladigan ijobiy o'zgarishlar ketma-ketligi tasvirlangan. Mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish xizmat ko'rsatish sifatining oshishiga olib keladi. Natijada mijozlar qoniqishi va sodiqligi ortib, takroriy xaridlar soni ko'payadi. Bu esa korxonada daromadlari va foydasining o'sishiga hamda uning raqobatbardoshligini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Umuman olganda, tadqiqot natijalari shuni tasdiqlaydiki, mijozlar bilan ishlash tizimini samarali tashkil etish korxonada faoliyatining iqtisodiy barqarorligini ta'minlashning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Mazkur yondashuv nafaqat moliyaviy natijalarni yaxshilaydi, balki mijozlar sodiqligini oshirish, bozor mavqeyini mustahkamlash va korxonaning uzoq muddatli rivojlanish istiqbollari kengaytirishga ham xizmat qiladi. . [3.-B.312]

XULOSA

Xulosa qilib aytganda, mijozlar bilan ishlash tizimi korxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini to'liq qondirish va bozordagi raqobatbardoshligini mustahkamlashning eng muhim omillaridan biri hisoblanadi. Tadqiqot natijalari zamonaviy CRM texnologiyalari, raqamli aloqa vositalari va mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv yondashuvlari orqali mijozlar qoniqishi, sodiqligi hamda takroriy xaridlar ulushi sezilarli darajada oshganligini ko'rsatdi.

Korxonalarda mijozlar haqidagi ma'lumotlarni tizimli boshqarish, xizmat ko'rsatish sifatini takomillashtirish va individual yondashuvni qo'llash iqtisodiy natijalarning yaxshilanishiga, daromadlarning ortishiga hamda bozor mavqeyining mustahkamlanishiga xizmat qiladi. Korxonada rahbariyati, xodimlar va mijozlar o'rtasidagi samarali hamkorlik esa ushbu tizimning natijadorligini yanada oshiradi. Shu bois, korxonalar faoliyatida mijozlar bilan ishlash tizimini muntazam ravishda takomillashtirib borish, zamonaviy axborot texnologiyalarini keng joriy etish va mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tamoyillariga alohida e'tibor qaratish zarur. [4.-B.276]

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Qosimova M.S., Ergashxo'jayeva Sh.J., Abduxalilova L.T. Marketing. – Toshkent: O'qituvchi, 2018. [1.-B.145]
2. Soliyev A.S. Marketing asoslari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2020. [2.-B.198]
3. Yo'ldoshev N.Q., Mamatov B.S. Korxonada iqtisodiyoti va menejmenti. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2019, [3.-B.312]
4. Tojiboyeva D., Yo'ldoshev N. Biznes va boshqaruv asoslari. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2021. [4.-B.276]
5. Abdullayeva Sh.Z. Zamonaviy menejment va marketing texnologiyalari. – Toshkent: Innovatsion rivojlanish nashriyoti, 2022. [5.-B.224]
6. Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti ilmiy elektron kutubxonasi. – [Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti](#)