

**IQTISODIYOTDA AXBOROT KOMMUNIKATSION
TEKNOLOGIYALAR VA TIZIMLAR FANINI O'QITISH
JARAYONIDA ERP VA CRP TIZIMLARINING
KORXONA SAMARADORLIGIGA TA'SIRI**

Yuldashev Shodiyor Shuxrat o'g'li

Toshkent Davlat Iqtisodiyot Universiteti To'rtko'l fakulteti assistenti

Boboxonova Zahro Omonboy qizi

Toshkent Davlat Iqtisodiyot Universiteti To'rtko'l fakulteti

Buxgalteriya yo'nalishi talabasi

Annotatsiya. Ushbu maqolada ERP(Enterprise Resource Planning) va CRP(Customer Relationship Management) tizimlarining zamonaviy korxonalar faoliyatidagi o'rnini hamda ularning boshqaruv samaradorligiga ta'siri ilmiy-nazariy jihatdan tahlil qiladi. Tadqiqot davomida ERP tizimlari orqali korxona resurslarini rejalashtirish va nazorat qilish imkoniyatlari, CRM tizimlari yordamida esa mijozlar bilan munisabatlarni samarali boshqarish mexanizmlari yoritilgan. Shuningdek, ushbu tizimlarning integratsiyalashuvi natijasida operatsion, moliyaviy va strategik samaradorlikning oshishi asoslab berilgan. Maqolada ERP va CRM tizimlarini joriy etish jarayonida tavsiyalar keltirilgan.

Kalit so'zlar: ERP tizimi, CRM tizimi, korxona samaradorligi, raqamli transformatsiya, biznes jarayonlari.

Kirish

Bugunki kunda raqamli iqtisodiyot sharoitida korxonalar faoliyatini samarali boshqarish masalasi dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Bozor munosabatlarining murakkablashuvi, raqobatning kuchayishi, mijozlar talabining tez o'zgarishi va resurslardan oqilona foydalanish zarurati korxonalarni zamonaviy axborot texnologiyalarini joriy etishga majbur qilmoqda. Aynan shunday sharoitda ERP (Enterprise Resource Planning) va CRM (Customer Relationship Management) tizimlari korxona boshqaruvida muhim strategik vosita sifatida namoyon bo'ladi.

An'anaviy boshqaruv usullari hozirgi tezkor va axborotga boy muhitda yetarli darajada samarali bo'la olmayapti. Shu sababli korxonalar o'z biznes jarayonlarini avtomatlashtirish, boshqaruv qarorlarini tez va aniq qabul qilish hamda mijozlar bilan munisabatlarni mustahkamlash maqsadida ERP va CRM tizimlariga murojaat qilmoqda. Ushbu tizimlar korxona ichki va tashqi jarayonlarni yagona axborot muhitida birlashtirib, samaradorlikni oshirishga hizmat qiladi. Mazkur maqolada ERP va CRM tizimlarining mohiyati, ularning korxona faoliyatiga ta'siri, joriy etish jarayonidagi muammolar hamda ularni bartaraf etish jarayonidagi muoammolar

hamda ularni bartaraf etish yo'llari ilmiy-nazariy jihatdan tahlil qilinadi.

ERP tizimining mazmuni va korxona boshqaruvidagi ahamiyati

ERP tizimi – bu korxonalarining barcha resurslarini rejalashtirish, boshqarish va nazorat qilishga mo'ljallangan integratsiyalashgan axborot tizimidir. ERP tizimining asosiy vazifasi moliya ishlab chiqarish, kadrlar, ta'minot, logistika va boshqa bo'limlar faoliyatini yagona platformada birlashtirish orqali boshqaruv samaradorligini oshirishdan iborat. ERP tizimi orqali korxona rahbariyati real vaqt rejimida moliyaviy holatni kuzatishi, harajatlar va daromadlarni tahlil qilish hamda strategik qarorlarni asosli ravishda qabul qilishi mumkin. Ushbu tizim ishlab chiqarish jarayonlarini rejalashtirish, resurslardan foydalanishni optimallashtirish va ombor zaxiralarini samarali boshqarishga imkon beradi.

ERP tizimining joriy etilishi natijada korxonada:

ortiqcha xarajatlar kamayadi; ma'lumotlar aniqligi oshadi; boshqaruv qarorlari tezlashadi; ichki nazorat tizimi mustahkamlanadi.

Shu sababli ERP tizimi yirik va o'rta korxonalar uchun muhim boshqaruv vositasi hisoblanadi.

CRM tizimining mohiyati va mijozlar bilan ishlashdagi ro'li

CRM tizimi mijozlar bilan munosabatlarni boshqarishga qaratilgan axborot tizimi bo'lib, uning asosiy maqsadi mijozlar haqidagi ma'lumotlarni yig'ish, saqlash va tahlil qilishdan iborat. CRM tizimi orqali korxonalar mijozlarning ehtiyojlari, xarid qilish odatlari va qoniqish darajasini chuqur o'rganish imkoniyatiga ega boladi. CRM tizimi savdo, marketing va xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirishga xizmat qiladi. Masalan, marketing korxonalarining samaradorligini tahlil qilish savdo hajmini oshirish va mijozlarga individual yondashuvni ta'minlash mumkin. Natijada mijozlar sodiqligi oshadi va korxonaning bozor ulushi kengayadi.

CRM tizimining asosiy vazifalari quyidagilardan iborat:

mijozlar bilan aloqalarni tizimli yuritishi; savdo jarayonlarining shaffofligi; mijozlar ehtiyojiga mos xizmatlar ko'rsatish; daromadlarning barqaror o'sishi.

ERP va CRM tizimlarining integratsiyasi

ERP va CRM tizimlari alohida ham samarali bo'lsa-da, ularning integratsiyasi korxona faoliyatida yanada yuqori natijalarga olib keladi. Integratsiya jarayonida mijozlar bilan bog'liq ma'lumotlar ERP tizimidagi moliyaviy va ishlab chiqarish ma'lumotlari bilan uyg'unlashtiriladi. Masalan, CRM tizimi orqali qabul qilingan buyurtma ERP tizimida avtomatik ravishda ishlab chiqarish rejasiga kiritiladi. Bu esa buyurtmalarni tez va sifatli bajarish, logistika jarayonlarini optimallashtirish hamda mijozlar qoniqishini oshirishga yordam beradi.

Integratsiyalashgan tizimlar orqali korxona:

ma'lumotlar takrorlanishini oldini oladi; xatoliklarni minimallashtiradi; boshqaruv samaradorligini oshiradi.

ERP va CRM tizimlarining korxona samaradorligiga ta'siri

ERP va CRM tizimlari korxona samaradorligiga bir necha yo'nalishda ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Avvalo, operatsion samaradorlik oshadi, chunki barcha jarayonlar avtomatlashtiriladi va inson omiliga bog'liq xatolar kamayadi. Ikkinchidan, moliyaviy samaradorlik kuchayadi, chunki xarajatlar nazorat qilinadi va daromadla tahlil qilinadi.

Strategik jihatdan esa ERP va CRM tizimlari korxonaga uzoq muddatli rejalashtirish imkonini beradi. Bozor tendensiyalarini tahlil qilish, raqobatchilar faoliyatini baholash va rivojlanish strategiyasini ishlab chiqish jarayonlari ancha soddalashadi. Shuningdek, ushbu tizimlar xodimlar mehnat unumdorligini oshiradi, chunki ma'lumotlar bilan ishlash tezlashadi va ortiqcha hujjatbozlik kamayadi.

ERP va CRM tizimlarini joriy etishdagi muammolar

ERP va CRM tizimlarini joriy etish jarayoni murakkab va ko'p bosqichli hisoblanadi. Asosiy muammolar qatoriga yuqori moliyaviy harajatlar, xodimlarning yangi tizimga moslashishdagi qiyinchiliklari va texnik infratuzilmaning yetarli emasligini kiritish mumkin. Bundan tashqari, tizimlarni noto'g'ro sozlash yoki biznes jarayonlarini yetarli darajada tahlil qilmasdan joriy etish kutilgan natijalarga erishmaslikka olib keladi. Shu sababli ERP va CRM tizimlarini joriy etishda puxta rejalashtirish va bosqichma-bosqich yondashuv muhim ahamiyatga ega.

Muammolarni bartaraf etish yo'llari

Mazkur muammolarni bartaraf etish uchun korxona raxbariyatining faol ishtiroki va qo'llab-quvvatlashi zarur. Xodimlar uchun treninglar tashkil etish, malaka oshirish dasturlarini yo'lga qo'yish va tajribali mutaxassislarini jalb etish samarali yechimlardan hisoblanadi. Shuningdek, ERP va CRM tizimlarini joriy etishdan oldin korxona faoliyatini chuqur tahlil qilish va aniq maqsadlarni belgilash lozim. Bu tizimlarning samarali ishlashini ta'minlaydi va kutilgan natijalarga erishishga yordam beradi.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda ERP va CRM tizimlari zamonaviy korxona faoliyatida muhim strategik ahamiyatga ega. Ushbu tizimlar resurslardan samarali foydalanish, mijozlar bilan munosabatlarni mustahkamlash va raqobatbardoshlikni oshirishga xizmat qiladi. ERP va CRM tizimlarining kompleks va to'g'ri joriy etilishi korxona samaradorligini sezilarli darajada oshiradi hamda uning barqaror rivojlanishini ta'minlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Laudon k. C., Laudon J.P. Management Information Systems: Managing the Digital Firm. – Pearson Education, 2020.

2. Devenport T. H. Enterprise Systems: The New Industrial Engineering. – Harvard Business School Press, 2000.
3. Buttle F., Maklan S. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. – Routledge, 2019.
4. Omers T. M., Nelson K. The Impact of Critical Success Factors across the Stages of ERP Implementations. – HICSS, 2001.
5. Payne A., Frow P. A Strategic Framework for Customer Relationship Management. – Journal of Marketing, 2005.
6. O'rinov A., Karimov B. Axborot tizimlari va texnologiyalari. – Toshkent: Fan, 2019
7. Turdiyev S. Raqamli iqtisodiyot va biznes jarayonlarini avtomatlashtirish. – Toshkent, 2021.