

## SAVDO MARKAZLARI UCHUN CRM

**Maxkamova Dilbar Abilkasim qizi**

*Muhammad al-Xorazmiy nomli Toshkent axborot texnologiyalari universiteti*

*Samarqand filiali*

*maxkamova.dilbar.1991@gmail.com*

**Xolboyev Elbek**

*Muhammad al-Xorazmiy nomli Toshkent axborot texnologiyalari universiteti*

*Samarqand filiali talabasi*

**Annotatsiya:** *Covid-19 global bozorlarni buzdi, front-line xizmatining raqamli transformatsiyasini tezlashtirdi va xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar, front-line xizmat xodimlari va iste'molchilar o'zaro munosabatlarini o'zgartirdi. Ushbu maqola raqamlashtirish SNTdigital nuqtai nazardan chakana xizmat ishini qanday o'zgartirayotganini o'rganadi. Ushbu maqolaning xizmat ko'rsatish ishini raqamlashtirish bo'yicha davom etayotgan munozaralarga qo'shgan hissasi ikki xildir. Nazariy jihatdan, maqola raqamli texnologiyalar atrofida tashkil etilgan xizmat ishlarini o'rganish va tavsiflash uchun mehnat jarayoni nazariyasiga muqobil asosni taqdim etadi. Ikkinchidan, u xizmat ko'rsatish va hissiy mehnat ko'nikmalari bilan bog'liq atributlar bilan bir qatorda sotuvchilarning xizmat ko'rsatish amaliyotini o'zgartiradigan shartlarni ochib beradi. Tadqiqot shuni ko'rsatadiki, ulangan xizmat uchrashuvi oldingi xizmat ishida yangi rollar va ko'nikmalarni o'z ichiga olgan SNTdigital dialog bilan tavsiflanadi. Umuman olganda, topilmalar raqamlashtirishning xizmatchilar nuqtai nazaridan xizmat va o'zaro ta'sirni qanday o'zgartirishini yaxshiroq tushunishga yordam beradi.*

**Annotation:** *Covid-19 has disrupted global markets, accelerated the digital transformation of frontline service, and changed how service organisations, frontline service employees, and consumers interact. This article explores how digitalisation is changing retail service work from a SNTdigital perspective. The contributions of this article to the ongoing debate over the digitalisation of service work are twofold. On the theoretical plane, the article provides an alternative framework to labour process theory for exploring and describing service work organised around digital technologies. Secondly, it uncovers the conditions that are changing salespeople's practice of service encounters, along with attributes associated with service work and emotional labour skills. The research shows that the connected service encounter is characterised by SNTdigital dialogue that involves new roles and skills in frontline service work. Overall, the findings contribute to a better understanding of how digitalisation changes action and interaction in service encounters from an employee perspective.*

**Аннотация:** *Covid-19 разрушил глобальные рынки, ускорил цифровую трансформацию обслуживания клиентов и изменил способы взаимодействия обслуживающих организаций, сотрудников служб обслуживания и потребителей. В*

*этой статье рассматривается, как цифровизация меняет работу розничных услуг с постцифровой точки зрения. Вклад этой статьи в продолжающиеся дебаты по поводу цифровизации сферы услуг двоякий. В теоретическом плане статья предлагает альтернативную теорию трудового процесса основу для изучения и описания работы в сфере услуг, организованной с использованием цифровых технологий. Во-вторых, он раскрывает условия, которые меняют практику обслуживания продавцов, а также атрибуты, связанные с работой в сфере обслуживания, и эмоциональные трудовые навыки. Исследование показывает, что взаимодействие с подключенными услугами характеризуется постцифровым диалогом, который включает в себя новые роли и навыки в работе по оказанию услуг на переднем крае. В целом, полученные результаты способствуют лучшему пониманию того, как цифровизация меняет действия и взаимодействие при оказании услуг с точки зрения сотрудников.*

## ВВЕДЕНИЕ

Covid-19 pandemiyasi global bozorlarni buzdi; xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar, oldingi xizmat xodimlari va iste'molchilar o'zaro munosabatlarini o'zgartirdi; frontal xizmatni raqamlashtirishni katalizladi; Mijozlarning xatti-harakatlari o'zgarishi va hukumat cheklovlariga javoban, chakana savdo korxonalarini o'zlarining onlayn va masofaviy xizmatlar takliflarini kengaytirdilar va g'isht va ohak do'konlarida xizmat ko'rsatishni raqamlashtirdilar, bu biznes va uning oldingi xizmat ko'rsatish ishiga ta'sir qildi. Eng muhimi, Covid-19 dan oldin o'z-o'ziga xizmat ko'rsatish, sun'iy intellekt (AI) va robot tomonidan taqdim etiladigan xizmatga o'tish boshlandi, bu FSE, mijozlar va texnologiyaning xizmat ko'rsatishdagi tegishli rollarini So'nggi 40 yil ichida FSE va mijozlar o'rtasidagi aloqalar xizmat ko'rsatish sohasidagi tadqiqotlar va xizmat ko'rsatish, menejment va marketing tadqiqotlarida o'rganildi, bu esa katta va xilma-xil adabiyotlarni yaratdi Biroq, ushbu tadqiqot oqimlari avtonom tarzda va kam o'zaro ta'sir va konvergentsiya bilan rivojlangan ko'rinadi.

Ushbu maqola “savdo do'konlari uchun sotuvchisiz kassa” qurilmasini ishlab chiqish bo'yicha tadqiqot talablariga javob beradi, chunki tashkilotlar o'zlarining frontal xizmat takliflarini raqamlashtiradilar U raqamlashtirish chakana xizmat ishini SNtdigital nuqtai nazardan qanday o'zgartirishini o'rganadi.

Kassa apparatlari va SN tizimlari o'rtasidagi farq

Korxonalar har doim ishlarni tezroq va samaraliroq qilish usullarini izlaydilar. Shu sababli, ularning ko'pchiligi kassa apparatlaridan voz kechib, savdo nuqtalari (SN) tizimlariga o'tishdi. Xulosa qilib aytganda, kassa apparati - bu savdo operatsiyalarini qayd qiluvchi, pul o'tkazmasini beradigan va pulni saqlaydigan mashina. SN tizimi moliyaviy operatsiyalarni amalga oshiradigan, inventarizatsiyani kuzatuvchi va ko'plab turdagi biznes ma'lumotlarini qayd qiluvchi kompyuterlashtirilgan tizimdir. Kassa apparati va SN tizimi o'rtasidagi eng katta farq samaradorlik va aloqadir. Chakana savdo do'konida yoki boshqa

biznes turida tranzaksiya amalga oshirilganda, SN tizimi nafaqat tranzaksiyani qayd etadi, balki mijoz sotib olgan narsaga bog'liq bo'lgan hamma narsani avtomatik ravishda real vaqt rejimida kuzatib boradi. Misol uchun, agar mijoz hamyon sotib olsa, SN-kassa apparati tranzaksiya haqida hamma narsani, shu jumladan soliq ma'lumotlarini yozib oladi. Ma'lumotlar qo'lga kiritilgandan so'ng, u vakolatli kompaniya vakillari kerak bo'lganda kirishlari mumkin bo'lgan ma'lumotlar bazasida saqlanadi.

Bugungi biznes muammolarini hal qilish

Korxonalar uchun eng katta muammolardan biri bu mijozlar xohlagan narsalarni zaxirada saqlashdir. Biznes qanchalik katta bo'lsa, bu muammo shunchalik muammoli bo'lishi mumkin. SN tizimi inventarizatsiyani kuzatish tizimlarining bobosi sifatida muammoni hal qiladi[7].

Kompyuterlashtirilgan tizim har bir sotilgan mahsulotning yorliqlarini saqlaydi. Agar kerak bo'lsa, darhol mahsulotni qayta tiklash uchun buyurtma berilishi mumkin. Barcha inventar ma'lumotlari kompyuterlashtirilganligi sababli, biznes menejerlari qaysi mahsulotlar issiq va qaysi mahsulotlar unchalik yaxshi sotilmasligini osongina kuzatishi mumkin.

Biznes tendentsiyalarining o'zgarishi

Garchi kassa apparatlari yillar davomida rivojlangan bo'lsa-da, ular chakana savdo, restoran va mehmondo'stlik sharoitida kamroq va kamroq qo'llaniladi. Ushbu mashinalar odatda savdoni qayd etish uchun o'rnatiladi. Agar siz inventarizatsiya, marketing ma'lumotlari, xodimlarning ish vaqti va boshqa biznes ma'lumotlarini kuzatib borishni istasangiz, omadingiz yo'q.

Kassa apparatlari qo'lda yoki elektron bo'lishi mumkin. Agar siz keyingi yoqilg'i quyish shoxobchasi 100 mil uzoqlikda joylashgan kichik shaharchadan o'tmasangiz, qo'lda kassa apparatlaridan foydalangan holda ko'p joylarni topa olmaysiz. Hali ham registrlardan foydalanadigan aksariyat korxonalar elektron versiyalarni tanlaydilar, chunki ular tezroq va aniqroq.

Sanoatning o'ziga xos ehtiyojlarini qondirish

Savdo nuqtasi tizimi apparat va dasturiy ta'minotdan iborat bo'lganligi sababli, u siz xohlagan darajada sodda yoki murakkab bo'lishi mumkin. Chakana savdo do'konlari tarmog'i va kichik avtomobil ijarasi xizmati butunlay boshqacha ehtiyojlarga ega. Shu sababli, ma'lumotlarni yozib olishning yagona usuli mantiqiy emas. Kassa apparatlaridan farqli o'laroq, SN tizimlari ulardan foydalanadigan korxonalar ehtiyojlariga mos ravishda moslashtirilishi mumkin[3,5].

Bugungi raqobat bozorida korxonalar samarasiz bo'lishga qodir emas. Bu ularning ko'pchiligi kassa apparatlaridan voz kechib, SN tizimlariga o'tishlarining sabablaridan biridir. Uzoq muddatda tizimlar samaradorlikni oshiradi, ma'muriy xarajatlarni kamaytiradi, ish yuritishni soddalashtiradi va mijozlarga xizmat ko'rsatishni yaxshilaydi.

Shunday qilib, birinchi navbatda, ko'pchilik kassa tizimlarining cheklovlarini tushunish muhimdir. Kassa apparatlari - bu 100 yildan beri mavjud bo'lgan eski maktab tizimlari

bo'lib, ular odatda juda kam xotiraga ega va kompyuterda qurilgan savdo nuqtasi tizimiga nisbatan juda kam narsaga ega. Ko'pincha sensorli ekran bilan u katta hajmdagi xotiraga ega va sodir bo'layotgan tranzaksiyalar haqida ko'plab ma'lumotlarni saqlashi mumkin.

Kassa apparatlari

Masalan, kassa apparatida ko'pchilik kassa tizimlari inventarizatsiyani kuzatishga qodir emas. Darhaqiqat, past darajadagi kassalarning ko'pchiligi hatto qila olmadi, ularning ba'zilarida taco sotaman, taco tugmasini bosing va \$ 4,99 bo'lsin, degan tugma ham bo'lishi mumkin emas. Ulardan ba'zilar buni amalga oshirishi mumkin, lekin ularning aksariyati buni qila olmadi, ko'plari buni qila olmadilar yoki hatto inventarizatsiya darajasini kuzata olmadilar yoki sizga jamlangan hisobotlarni taqdim etishlari va qanday qilib kuzatilishini kuzatish uchun ba'zi bir orqa tizimda hisobotlaringizni taqdim eta olmadilar. Sizning savdolaringiz doimiy ravishda amalga oshirilmoqda.

Shunday qilib, savdo nuqtalari tizimida biz nafaqat sizning barcha narxlaringizni o'zgartirishimiz va odamlarning ma'lum qismlarni qanday bajarishi haqida xavfsizlikka ega bo'lishimiz mumkin, balki ba'zi foydalanuvchilarni faqat ma'lum narsalarni qilishlari uchun bloklashimiz mumkin. Kassa mashinasida ko'pincha menejer va kassir o'rtasidagi farq kalit hisoblanadi.

Eng yaxshi SN tizimlari

Savdo punkti tizimida menejer va kassir o'rtasidagi farq, birinchi navbatda, bu ju bo'lmasligi mumkin. Xizmat ko'rsatish bo'yicha tadqiqotlarning aksariyati mehnat jarayoni nazariyasiga asoslanadi va hissiyotlar va ularni ishchilar tomonidan boshqarish, ishchilarning mijozlar bilan o'zaro munosabati va hissiy mehnat ko'nikmalariga

Biz ishlab chiqadigan prototipdan maqsad:

Savdo do'konlarida oldi-sotdi ishlarini avtomatlashtirish, do'konlarning mijozlar bilan aloqasini yaxshilash ish jarayonini tezlashtirish va aniqlikni oshirishdir. Bunda:

- Savdoni to'liq avtomatlashtirish
- Savdo tezligini oshirish navbatlarni yo'qotish
- Savdoni sezilarli oshirish

Afzalliklari:

- Mijozlar eng so'ngi rfid chiplari orqali savdoni mustaqil amalga oshira oladi
- Kassa vazifasida maxsus qurilma joylashadi va hech qanday ishchi talab qilinmaydi
- Inson faktoriga doir xatoliklarga olib kelinmaydi[2,5,8]

Loyihaning boshqa alternativlardan farqi:

Tezlikning oshishi nfc chiplari orqali bir vaqtning o'zida bir nechta mahsulotni ro'yxatdan o'tqazish orqali tezlik sezilarli oshadi.

Biometrik tanish bir safar savdo qilgan mijozni kamera orqali tanib olish hamda eng yaxshi mijozlar reytingini shakllantirish

Oldindan buyurtma berish yoki yetkazib berish xizmatlarini ixtiyoriy qo'sha olish imkoniyati.

Har bir foydalanuvchi uchun plastik kartalar joriy etish bu orqali mijozlarning o'zi jamg'argan bonuslarini erkin foydalanishi va identifikatsiya maqsadida foydalanish mumkin.

Mijozlar maxsus mobil ilova orqali do'konda o'zi qidirgan mahsulot bor yo'qligi va xoxishga qarab narxlarini uydan chiqmasdan turib ko'rish imkoniyati bo'ladi.

#### Xulosa

Korxonalar har doim ishlarni tezroq va samaraliroq qilish usullarini izlaydilar. Shu sababli, ularning ko'pchiligi kassa apparatlaridan voz kechib, savdo nuqtalari (SN) tizimlariga o'tishdi. Xulosa qilib aytganda, kassa apparati - bu savdo operatsiyalarini qayd qiluvchi, pul o'tkazmasini beradigan va pulni saqlaydigan mashina. SN tizimi moliyaviy operatsiyalarni amalga oshiradigan, inventarizatsiyani kuzatuvchi va ko'plab turdagi biznes ma'lumotlarini qayd qiluvchi kompyuterlashtirilgan tizimdir. Kassa apparati va SN tizimi o'rtasidagi eng katta farq samaradorlik va aloqadir. Chakana savdo do'konida yoki boshqa biznes turida tranzaksiya amalga oshirilganda, SN tizimi nafaqat tranzaksiyani qayd etadi, balki mijoz sotib olgan narsaga bog'liq bo'lgan hamma narsani avtomatik ravishda real vaqt rejimida kuzatib boradi. Misol uchun, agar mijoz hamyon sotib olsa, SN-kassa apparati tranzaksiya haqida hamma narsani, shu jumladan soliq ma'lumotlarini yozib oladi. Ma'lumotlar qo'lga kiritilgandan so'ng, u vakolatli kompaniya vakillari kerak bo'lganda kirishlari mumkin bo'lgan ma'lumotlar bazasida saqlanadi.

#### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Yeo, C.; Hur, C.; Ji, S. The customer orientation of salesperson for performance in Korean market case: A relationship between customer orientation and adaptive selling. *Sustainability* 2019, 11, 6115. [Google Scholar] [CrossRef][Green Version]
2. Mayberry, R.; Boles, J.S.; Donthu, N. An escalation of commitment perspective on allocation-of-effort decisions in professional selling. *J. Acad. Mark. Sci.* 2018, 46, 879–894. [Google Scholar] [CrossRef]
3. Angle, H.L.; Perry, J.L. An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Adm. Sci. Q.* 1981, 26, 1–14. [Google Scholar] [CrossRef]
4. Grego-Planer, D. The relationship between organizational commitment and organizational citizenship behaviors in the public and private sectors. *Sustainability* 2019, 11, 6395. [Google Scholar] [CrossRef][Green Version]
5. Wombacher, J.; Felfe, J. The interplay of team and organizational commitment in motivating employees' interteam conflict handling. *Acad. Manag. J.* 2017, 60, 1554–1581. [Google Scholar] [CrossRef]
6. Evans, K.R.; Landry, T.D.; Li, P.C.; Zou, S. How sales controls affect job-related outcomes: The role of organizational sales-related psychological climate perceptions. *J. Acad. Mark. Sci.* 2007, 35, 445–459. [Google Scholar] [CrossRef]

7. Rindfleisch, A.; Heide, J.B. Transaction cost analysis: Past, present, and future applications. *J. Mark.* 1997, 61, 30–54. [Google Scholar] [CrossRef]
8. Khursanalievich, Khonkulov Ulugbek, Tokhtasinov Tohirjon Shakirjon Ugli, and Madrakhimov Askarali. "Drawing and image models tool math learning options." *American Journal of Applied Science and Technology* 2.09 (2022): 26-34.
9. Khursanalievich, Khonkulov Ulugbek, Tokhtasinov Tohirjon Shakirjon Ugli, and Madrakhimov Askarali. "Drawing and image models tool math learning options." *American Journal of Applied Science and Technology* 2.09 (2022): 26-34.
10. Khursanalievich, Khonkulov Ulugbek, Tokhtasinov Tohirjon Shakirjon Ugli, and Madrakhimov Askarali. "Drawing and image models tool math learning options." *American Journal of Applied Science and Technology* 2.09 (2022): 26-34.
11. Khursanalievich, Khonkulov Ulugbek, Tokhtasinov Tohirjon Shakirjon Ugli, and Madrakhimov Askarali. "Drawing and image models tool math learning options." *American Journal of Applied Science and Technology* 2.09 (2022): 26-34.
12. Khursanalievich, Khonkulov Ulugbek, Tokhtasinov Tohirjon Shakirjon Ugli, and Madrakhimov Askarali. "Drawing and image models tool math learning options." *American Journal of Applied Science and Technology* 2.09 (2022): 26-34.
13. Khursanalievich, Khonkulov Ulugbek, Tokhtasinov Tohirjon Shakirjon Ugli, and Madrakhimov Askarali. "Drawing and image models tool math learning options." *American Journal of Applied Science and Technology* 2.09 (2022): 26-34.