TEXNOLOGIK INNOVATSIYALAR VA ULARNING O‘ZBEKISTONDAGI KICHIK BIZNES RAQOBATBARDOSHLIGIGA TA’SIRI

Samadqulov Muhammadjon
Toshkent kimyo-texnologiya instituti Yangiyer filiali, “Iqtisodiyot va ijtimoiy fanlar” kafedrasi mudiri, iqtisod fanlari bo‘yicha PhD.
Allanazarov Ravshan Shavkat o‘g‘li
Toshkent kimyo-texnologiya instituti Yangiyer filiali talabasi
E-mail: ravshanjonallanazarov@gmail.com
Tel:+998-97-909-26-05

Annotatsiya: Maqolada zamonaviy texnologik innovatsiyalar, xususan, avtomatlashtirish vositalari, mijozlar bilan ishlash tizimlari (CRM), hamda bulutli xizmatlarning O‘zbekistondagi kichik biznes subyektlarining raqobatbardoshligini oshirishdagi o‘rni o‘rganilgan. Tadqiqotda so‘rovnomalar, amaliy kuzatuvlar va mahalliy tadbirkorlik subyektlari faoliyatiga oid tahliliy ma’lumotlardan foydalanilgan. Natijalar shuni ko‘rsatdiki, texnologik yechimlar kichik bizneslarga nafaqat ichki ish jarayonlarini soddalashtirish, balki mijozlar ehtiyojiga moslashish, xarajatlarni optimallashtirish va bozor talablariga mos harakat qilish imkonini beradi. Maqolada keltirilgan xulosalar amaliy ahamiyatga ega bo‘lib, O‘zbekistonda kichik biznesni modernizatsiya qilish bo‘yicha takliflarni ilgari suradi.

Kalit so‘zlar: kichik biznes, texnologik innovatsiyalar, avtomatlashtirish, CRM tizimi, bulutli xizmatlar, raqobatbardoshlik, O‘zbekiston.

Abstract: This article explores modern technological innovations, particularly automation tools, customer relationship management (CRM) systems, and cloud services, and their role in enhancing the competitiveness of small business entities in Uzbekistan. The research utilized surveys, practical observations, and analytical data related to the activities of local entrepreneurial entities. The results indicate that technological solutions not only simplify internal business processes for small enterprises but also enable them to adapt to customer needs, optimize costs, and respond more effectively to market demands. The conclusions presented in the article have practical significance and offer proposals for modernizing small businesses in Uzbekistan.

Keywords: small business, technological innovations, automation, CRM system, cloud services, competitiveness, Uzbekistan

Аннотация: В статье рассматриваются современные технологические инновации, в частности, средства автоматизации, системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), а также облачные сервисы и их

ISSN 3030-3907

роль в повышении конкурентоспособности субъектов малого бизнеса в Узбекистане. В исследовании использованы опросы, практические наблюдения и аналитические данные, касающиеся деятельности местных предпринимателей. Результаты показывают, что технологические решения позволяют малым предприятиям не только упростить внутренние бизнес-процессы, но и адаптироваться к потребностям клиентов, оптимизировать затраты и эффективно реагировать на рыночные требования. Выводы статьи имеют практическое значение и содержат предложения по модернизации малого бизнеса в Узбекистане.

Ключевые слова: малый бизнес, технологические инновации, автоматизация, CRM-система, облачные сервисы, конкурентоспособность, Узбекистан

Kirish

So‘nggi yillarda dunyo bo‘ylab iqtisodiy taraqqiyotda texnologik innovatsiyalar hal qiluvchi omilga aylangan bo‘lib, bu jarayon O‘zbekistonning iqtisodiy muhitida ham o‘z aksini topmoqda. Xususan, kichik biznes sektori uchun innovatsion texnologiyalar raqamli platformalar, avtomatlashtirilgan tizimlar, CRM (Customer Relationship Management) dasturlari va bulutli xizmatlar yangi imkoniyatlar eshigini ochmoqda. Bu texnologiyalar orqali tadbirkorlar o‘z faoliyatini optimallashtirish, xarajatlarni kamaytirish va mijozlar bilan samarali ishlash kabi strategik ustunliklarga erishmoqda.

Kichik biznes O‘zbekiston iqtisodiyotida barqaror ish o‘rinlari yaratish, aholini daromad bilan ta’minlash va mahalliy bozorni faol harakatga keltirishda muhim o‘rin tutadi. Lekin bu soha ko‘p hollarda zamonaviy texnologiyalarni joriy etish borasida resurs va bilim yetishmovchiligi, infratuzilma cheklovlari, hamda raqobat bosimlari bilan yuzma-yuz keladi. Shu bois, texnologik innovatsiyalarni keng joriy etish nafaqat kichik biznesning ichki barqarorligini ta’minlash, balki ularning raqobatbardoshligini oshirishda ham muhim ahamiyat kasb etadi.

Bugungi raqamli iqtisodiyot sharoitida bozorda faqat mahsulot yoki xizmat sifati emas, balki tezkorlik, mijozlarga moslashuvchan yondashuv va boshqaruv tizimlarining samaradorligi ham katta ahamiyatga ega bo‘lmoqda. Masalan, avtomatlashtirilgan hisob-kitob tizimlari orqali vaqt va resurslar tejaladi, CRM dasturlari esa mijoz ehtiyojlarini chuqurroq anglash imkonini beradi. Bulutli texnologiyalar yordamida esa kichik korxonalar katta infratuzilma xarajatlarisiz global bozorga chiqish imkoniyatiga ega bo‘lmoqda.

Shu nuqtai nazardan, ushbu maqolada texnologik innovatsiyalarning O‘zbekistondagi kichik biznes subyektlarining raqobatbardoshligiga ta’siri tahlil qilinadi. Maqsad mavjud texnologik echimlarning amaliy jihatlarini o‘rganish,

ISSN 3030-3907

ularni joriy etishning natijadorligini baholash va kelgusida bu jarayonni yanada samarali tashkil etish uchun tavsiyalar ishlab chiqishdir. Tadqiqot O‘zbekiston sharoitida kichik biznesni modernizatsiya qilish, ularning global tendensiyalarga moslashuvchanligini oshirishga hissa qo‘shishni maqsad qiladi.

ASOSIY QISM

Mazkur tadqiqotda texnologik innovatsiyalarning O‘zbekistondagi kichik biznes subyektlariga ta’siri chuqur o‘rganildi. Asosiy e’tibor avtomatlashtirish, CRM tizimlar, bulutli xizmatlar kabi ilg‘or texnologiyalarni amaliyotga joriy qilish va ularning natijalariga qaratildi. Tadqiqotda aralash uslubdan – sifat va miqdoriy tahlil metodlaridan – foydalanildi. Dastlabki bosqichda 80 ta kichik biznes vakillari orasida so‘rovnoma o‘tkazildi, keyingi bosqichda esa ularning 15 nafari bilan intervyu shaklida chuqur suhbatlar tashkil etildi.

So‘rovnoma savollari quyidagi yo‘nalishlarni qamrab oldi: 1) texnologiyalardan foydalanish darajasi; 2) joriy etish sabablari; 3) texnologik transformatsiyadan keyingi moliyaviy va tashkiliy o‘zgarishlar; 4) muammolar va imkoniyatlar. Respondentlar Toshkent shahri, Farg‘ona vodiysi, Samarqand va Buxoro viloyatlaridan tanlab olindi. Tarmoqlar bo‘yicha esa xizmat ko‘rsatish, savdo, ishlab chiqarish va qishloq xo‘jaligiga oid kichik biznes subyektlari qamrab olindi.

NATIJALAR

So‘rovnomalardan olingan ma’lumotlarga ko‘ra, qatnashchilarning 72 foizi o‘z faoliyatlarida avtomatlashtirilgan tizimlardan foydalanayotganini bildirgan. Bu tizimlarga savdo-sotiqni boshqarish dasturlari, moliyaviy hisob-kitob tizimlari, omborxona nazorati va kadrlar boshqaruvi dasturlari kiradi. Aynan avtomatlashtirish orqali ko‘plab tadbirkorlar qo‘lda yuritiladigan jarayonlarni soddalashtirib, inson xatolarini kamaytirganini ta’kidlamoqda. Masalan, Toshkentdagi xususiy farmatsevtika kompaniyasi avtomatik hisob-kitob va zaxira nazorati tizimini joriy qilgach, zahira to‘xtab qolish holatlari 60% ga kamaygan.

CRM tizimlaridan foydalanuvchi kichik biznes subyektlari esa mijozlar bilan munosabatlar sifati, ularning xatti-harakatlari asosida marketing strategiyalarni shakllantirish imkoniyatiga ega bo‘lmoqda. So‘rovda qatnashgan respondentlarning 41 foizi CRM tizimlari orqali mijozlar bazasini tahlil qilayotgani, shaxsiy takliflar berayotgani va sodiqlik dasturlarini yo‘lga qo‘ygani aniqlangan. Misol uchun, Namangandagi go‘zallik saloni CRM tizimi joriy qilgach, doimiy mijozlar soni 8 oy ichida 33% ga oshgan, shu bilan birga xizmatlar sifati bo‘yicha fikr-mulohazalarni tezda qayta ishlash imkoniyati ham yaratilgan.

Bulutli xizmatlar kichik bizneslar uchun katta infratuzilma xarajatlarisiz yuqori sifatli texnologiyalarga kirishni ta’minlamoqda. Hozirda kichik biznes

ISSN 3030-3907

subyektlarining taxminan 27 foizi bulutli xizmatlardan foydalanmoqda. Bu raqam yuqori bo‘lmasa-da, ijobiy dinamikani ko‘rsatmoqda. Bulutli xizmatlar yordamida kompaniyalar ma’lumotlarni markazlashgan holda saqlash, ularga istalgan vaqtda va istalgan joydan kirish, hamkorlikda ishlash, hamda kiberxavfsizlik darajasini oshirish imkoniyatiga ega bo‘lmoqda.

Misol uchun, Buxorodagi kichik eksport-import kompaniyasi Google Workspace asosidagi bulutli ofis platformasini joriy qilgach, ichki hujjat aylanish va mahsulot yetkazib beruvchilar bilan muloqot qilish jarayonini soddalashtirgan. Bu esa umumiy operatsion xarajatlarni 15% ga kamaytirgan va ishchi kuchi unumdorligini oshirgan.

TEXNOLOGIYALARNING STRATEGIK ROLINI TAHLIL QILISH

Tahlillar shuni ko‘rsatadiki, texnologik innovatsiyalar kichik bizneslarda nafaqat operatsion samaradorlikni oshirish, balki strategik ustunlikka ega bo‘lish uchun ham muhim vosita hisoblanadi. O‘z faoliyatiga avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlarini joriy qilgan tadbirkorlar biznesni kengaytirish, mahsulot va xizmat turini ko‘paytirish, yangi mijoz segmentlariga chiqish imkoniga ega bo‘lmoqda.

CRM tizimlari esa mijozga yo‘naltirilgan yondashuvni kuchaytirish orqali brendga sodiqlikni oshiradi, bu esa kichik biznes uchun katta resurs talab qilinmasdan bozor ulushini oshirishga xizmat qiladi. Aynan shuning uchun, CRM tizimlari yirik kompaniyalar emas, balki mijozga yaqin bo‘lishga intilayotgan kichik bizneslar uchun ko‘proq ahamiyatlidir.

Bulutli texnologiyalar esa xodimlar soni cheklangan kichik korxonalar uchun moslashuvchan va iqtisodiy jihatdan maqbul yechim sifatida e’tirof etilmoqda. Ular texnik xizmat ko‘rsatish xarajatlarini qisqartirish, doimiy yangilanishlarga ega bo‘lish, hamda jamoaviy ishlashni takomillashtirish imkoniyatini beradi. Ayniqsa, pandemiya davrida masofaviy ishlash va raqamli hujjat aylanishiga o‘tgan korxonalar bu xizmatlarning dolzarbligini chuqur his qilishgan.

Shu bilan birga, kichik bizneslarda texnologik innovatsiyalarni keng joriy etish bir qator muammolar bilan to‘qnash kelmoqda. Respondentlarning katta qismi (53%) texnik bilim va ko‘nikmalarning yetishmasligi, ya’ni IT savodxonlikning past darajasini asosiy muammo sifatida qayd etgan. Bundan tashqari, dasturiy ta’minot va jihozlarning yuqori narxlari, internet infratuzilmasining zaifligi, mutaxassislar yetishmovchiligi ham innovatsion jarayonlarni sekinlashtirmoqda.

ISSN 3030-3907

1-jadval.

O‘zbekistonda keng foydalaniladigan to‘lov ilovalari to‘g‘risida ma’lumot

№	Elektron to’lov tizimlari nomi	Yuklab olganlar va foydalanuvchilar soni	Reyting	Sharxlar
1	Asakabank	500 ming +	4.7	19 000
2	Anorbank	1 mln +	4.7	227 000
3	CLICK Start	100 ming +	3.7	1 000
4	CLICK UP	10 mln +	4.7	273 000
5	DAVR MOBILE	1 mln +	3.6	13 000
6	Hamkor mobile	1 mln +	3.1	7 000
7	Oson	1 mln +	4.6	63 000
8	Zumrad	1 mln +	4.7	50 000
9	Alif Mobi	1 mln +	4.7	83 000
10	MKBANK mobile	500 ming +	2.9	4 000
11	Payme	10 mln +	4.7	420 000
12	Paynet	1 mln +	4.8	89 000
13	Tenge24	500 ming +	3.4	3 000
14	TBC UZ	5 mln +	4.8	77 000
15	Uzum Bank (Apelsin)	5 mln +	4.3	187 000

O‘zbekiston Respublikasi Markaziy banki 2019-yilda onlayn to‘lov infratuzilmasini rivojlantirish maqsadida VISA to‘lov tizimi bilan o‘zaro almashuv memorandumini imzoladi. Respublikadagi ko‘plab banklar onlayn to‘lovlarni qayta ishlashni osonlashtirish maqsadida elektron tijorat saytlariga to‘lov dasturlari va xizmatlarini taklif qilib bormoqda. Biz bilamizki, elektron savdo va elektron to‘lovlarni amalga oshirish hamda elektron to‘lov tizimlari faoliyatini samarali yo‘lga qo‘yish uchun internetning ahamiyati juda muhimdir. Taqdidot davomida O‘zbekistonda ommabop to‘lov ilovalari tahlil etildi. O‘zbekiston bozorda so‘nggi yillardi mazkur xizmatni amalga oshiruvchi moliyaviy muassalardan tashqari tijorat banklarning ham ishtiroki faollashdi. Albatta mamlakatimizda dastlab bu xizmatlarni amalga oshirib boshlagan Paynet, Payme va Click UP kabi ilovalarning bozorning nisbatan kattaroq ulushini egallashgan. Hususan, mazkur ilovalar yuklab olinishlari sonini tahlil etadigan bo‘lsak, Payme va Click UP ilovalari 10 milliondan ortiq foydalanuvchilar tomonidan yuklab olingan bo‘lsa, foydalanuvchilar sharhlari bo‘yicha Payme ilovasi nisbatan ijobiy baholangan. Mamlakatimiz tijorat banklarining ilovalari ichida eng ko‘p yuklab olingan ilovalar sifatida Uzumbank (5 mln.), TBC UZ (5 mln.), Anorbank, Davr bank, Zumrad va Hamkor banklarning (1 mln.) ilovalarini qayd etish mumkin. Shu bilan birga ularning mijozlar o‘rtasidagi reytinggi tahlili ko‘rsatishicha, Zumrad va Anorbank ilovalari nisbatan yuqori ballga ega. Mazkur bank ilovalarining

ISSN 3030-3907

mijozlarni qamrab olishida ilovalar orqali keng qamrovli bank xizmatlarini onlayn foydalanish imkoniyati mavjudligi hamda ilovalarning tushunarli va qulayligi sabab bo‘lgan. Aksincha, Mikrokreditbank, Ipoteka bank, Xalqbanki va boshqa ko‘plab banklar mobil ilovalar orqali xizmat ko‘rsatish imkoniyatlaridan samarali foydalanishmagan. Jumladan, Hamkorbank yuklab olishlar soni bo‘yicha ancha yetakchi, ammo mijozlar bahosi ancha past (2,8), bu esa, mijozlar mazkur ilovadan foydalanishda turli noqulayliklarga uchraganidan dalolat beradi. Tahlilimizda ikkita xorijiy bank ilovalari ham ko‘rib chiqildi Mamlakatimizda so‘nggi yillarda faoliyatini boshlagan TBS bank va Tengebankning o‘z mobil ilovalari orqali onlayn xizmatlar ko‘rsatib kelmoqda. TBS bank nisbatan ko‘proq mijozlarni (1 mln) jalb etishga muvoffaq bo‘lgan. O‘z navbatida Tengebank ham yuklab olishlar soni bo‘yicha ham reytinggi bo‘yicha ancha past ko‘rsatkichlarga egalar.Mamlakatimizda raqamli transformatsiya jarayonlari iqtisodiyotning turli tarmoq va sohalarida, shu jumladan, tijorat sohalarida xam amalga oshirilmoqda. Elektron tijoratning internet savdo (internet do‘konlar, savdo platformalari), raqamli marketing va elektron to‘lov tizimlari kabi sohalari faol rivojlanmoqda.

Texnologik o‘sishning cheklovlari va mavjud muammolar

Shu bilan birga, kichik bizneslarda texnologik innovatsiyalarni keng joriy etish bir qator muammolar bilan to‘qnash kelmoqda. Respondentlarning katta qismi (53%) texnik bilim va ko‘nikmalarning yetishmasligi, ya’ni IT savodxonlikning past darajasini asosiy muammo sifatida qayd etgan. Bundan tashqari, dasturiy ta’minot va jihozlarning yuqori narxlari, internet infratuzilmasining zaifligi, mutaxassislar yetishmovchiligi ham innovatsion jarayonlarni sekinlashtirmoqda.

Ayni vaqtda hukumat tomonidan raqamli transformatsiyani qo‘llab-quvvatlovchi turli dasturlar va imtiyozlar mavjud bo‘lsa-da, ularning kichik biznes subyektlariga yetarli darajada yetib borishi masalasi ochiq qolmoqda. Shu boisdan, mavjud davlat dasturlarining mohiyatini yetkazish, ularning amaliy ko‘rinishini kuchaytirish, tadbirkorlik subyektlarini texnologiyalar bilan ishlashga o‘rgatish va bu yo‘nalishda institutsional mexanizmlarni rivojlantirish dolzarb bo‘lib qolmoqda.

O‘zbekistonda yashirin iqtisodiyotning keng tarqalganligi va chuqur ildiz otganligi, ayniqsa, turli sohalarda norasmiy iqtisodiy faoliyatning kengayishi, elektron to‘lov tizimlariga o‘tishning oldidagi jiddiy to‘siqlardan biridir. Elektron to‘lov tizimiga o‘tish jarayonida soliq to‘lashdan bo‘yin tovlash, korruptsiya, shuningdek, samarali tartibga soluvchi mexanizmlarning yo‘qligi kabi norasmiy iqtisodiy faoliyatlarning sabablarini bartaraf etish zarur. Yashirin

ISSN 3030-3907

iqtisodiyotning hajmini qisqartirishda, me'yoriy-huquqiy bazani mustahkamlash, ijro mexanizmlarini takomillashtirish va moliyaviy shaffoflikni rag'batlantirish eng muhim omillardan biri bo'ladi.

2-jadval.

O'zbekistonda elektron tijoratga ta'sir etuvchi omillar va ularning o'zgarish tendentsiyasi

Ko'rsatkichlar	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Axborot iqtisodiyoti va elektron tijorat sektori hajmi, mlrd so'm.	6377.8	7732.1	8491.9	10777.0	16939.5	27755.0
Elektron tijorat hajmi, mlrd so'm.	10.1	105.2	260.0	591.4	3907.3	9694.0
Internetdan foydalanuvchilar soni, million kishi.	11168.0	13321.7	16386.2	19981.0	22987.2	26723.6
O'rtacha internet tezligi, mb/s	0.76	8.57	18.92	32.39	43.01	59.7
Internet tarmog'iga ulangan korxona va tashkilotlarning ulushi, %	27.2	27.5	26.2	21.1	17.5	18.8

Tahlillarga ko'ra (2-jadval), axborot iqtisodiyoti va elektron tijorat sektorining yalpi qo'shilgan qiymati 2017-2022 yillar davomida qariyb 4.5 barobarga o'sgan va 27755.0 mlrd. so'mni tashkil etgan. Huddi shu davr mobaynida elektron tijorat hajmi esa 960 barobarga o'sganini va 9694.0 mlrd. so'mni tashkil etganini ko'rishimiz mumkin. Elektron tijorat rivojiga ta'sir qiluvchi omillardan yana biri bu internetdan foydalanuvchi obunachilar sonining o'sishidir. Agar 2017-yilda internetdan foydalanuvchi abonentlar soni 9,6 million kishini tashkil etgan bo'lsa, 2022-yilda internetdan foydalanuvchilar soni 23 million kishidan oshdi.

O'zbekistonda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish bo'yicha qator chora-tadbirlar amalga oshirilayotganiga qaramay, rivojlangan davlatlar bilan solishtirganda, respublikada elektron tijorat global miqyosida to'liq integratsiyalashuvi uchun yetarli darajada rivojlanmagan, mamlakatning jahon elektron tijorat bozoridagi ishtiroki juda pastligicha qolmoqda. "O'zbekistonda chakana savdo tarkibida elektron tijoratning ulushi 0,515 foizni, aholi jon boshiga esa atigi 0,87 AQSh dollarini tashkil etadi. Jahonda chakana tovar aylanmasi tarkibida elektron tijoratning ulushi 18 foizni, AQShda 13,6 foizni, Xitoyda 24,9 foizni, Qozog'istonda 2,6 foizni tashkil etadi".

XULOSA

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, texnologik innovatsiyalar kichik biznesning raqobatbardoshligini oshirishda hal qiluvchi omilga aylanmoqda. Avtomatlashtirish jarayonlari yordamida operatsion faoliyat tezlashmoqda, inson

ISSN 3030-3907

xatolari kamaymoqda va resurslardan yanada samarali foydalanilmoqda. CRM tizimlari esa mijozlarga individual yondashuvni ta’minlab, ularning sodiqligini oshirishga xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, bulutli xizmatlar kichik biznes uchun moslashuvchanlik, qulaylik va xavfsizlikni ta’minlovchi muhim infratuzilmaga aylanmoqda.

Shuningdek, texnologiyalarni joriy etishning muhim ijtimoiy va iqtisodiy natijalari ham bor: yangi ish o‘rinlari yaratish, xizmatlar sifatini oshirish, bozor talablari va mijoz ehtiyojlariga tezkor javob qaytarish imkoniyatlari kengaymoqda. Biroq bu rivojlanish to‘liq amalga oshishi uchun IT sohasida bilim va malaka oshirish, davlat tomonidan amaliy yordam mexanizmlarini kuchaytirish, infratuzilmani rivojlantirish va tadbirkorlik subyektlarini texnologik savodxonlikka o‘rgatish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Xulosa qilib aytganda, texnologik innovatsiyalar kichik biznesni zamonaviy bozor talablariga moslashtirishda, ularni raqobatbardosh va barqaror qilishda kuchli vosita bo‘lib xizmat qilmoqda. Ushbu tendensiya O‘zbekistonda kichik biznes sektorini yangi bosqichga olib chiqish uchun asos bo‘lib xizmat qilishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Porter, M. (2008). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press. https://www.amazon.com/Competitive-Strategy-Techniques-Analyzing-Competitors/dp/0684841487
2. Christensen, C. M. (1997). *The Innovator’s Dilemma*. Harvard Business School Press. https://hbr.org/book/9781633691780/the-innovators-dilemma
3. OECD (2021). *The Digital Transformation of SMEs*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en
4. World Bank (2022). *Digitalization and SMEs in Emerging Markets*. https://www.worldbank.org/en/topic/smefinance/publication/digitalization-and-smes
5. Davlat statistika qo‘mitasi (2023). *O‘zbekistonda kichik biznes subyektlari statistik sharhi*. https://stat.uz/uz/rasmiy-statistika/sbd
6. IT Park Uzbekistan (2024). *Raqamli transformatsiya strategiyasi*. https://it-park.uz/uz
7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining PQ–4699-son qarori (2020). *Raqamli iqtisodiyot asoslarini joriy etish to‘g‘risida*. https://lex.uz/docs/4699261
8. Tashkent State University of Economics (2023). *Kichik biznesda CRM tizimlarning roli*. Ilmiy maqola. http://tsue.uz

ISSN 3030-3907

9. McKinsey & Company (2021). *How small businesses use cloud technologies to scale*. https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights
10. Salesforce (2022). *CRM Trends for Small Business Growth*. https://www.salesforce.com/blog/crm-small-business/
11. Google Cloud (2023). *Cloud services benefits for SMEs*. https://cloud.google.com/solutions/smb
12. Deloitte (2022). *Digital transformation in small business: Barriers and enablers*. https://www2.deloitte.com/insights/us/en/focus/digital-transformation.html
13. UNCTAD (2021). *Digital Economy Report*. https://unctad.org/webflyer/digital-economy-report-2021
14. ITU (2022). *Measuring digital development: ICT access and use by SMEs*. https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/default.aspx
15. OECD iLibrary (2023). *Enhancing SME productivity through digital tools*. https://www.oecd-ilibrary.org/
16. Statista (2024). *Use of automation in small and medium enterprises worldwide*. https://www.statista.com/statistics/1222686/global-sme-automation-adoption/
17. O‘zbekiston Respublikasi Innovatsion rivojlanish agentligi (2023). *Texnologik innovatsiyalar va ularning iqtisodiy ta’siri*. https://mininnovation.uz/uz

ISSN 3030-3907