

**BANKLARIDA KASSA ISHINI TASHKIL ETISH BO‘YICHA
INNOVATSION YECHIMLAR**

Bank-moliya akademiyasi magistranti

Aziz Jo‘rayev

Annotatsiya: Ushbu maqola banklarda kassa ishini tashkil etish da mavjud muammolarni tahlil qiladi va ularni bartaraf etish uchun zamonaviy innovatsion yechimlarni taqdim etadi. Maqolada elektron navbat boshqaruv tizimlari, o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish qurilmalari, raqamli to‘lov platformalari, biometrik identifikatsiya, avtomatlashtirilgan kassa tizimlari va sun‘iy intellekt kabi innovatsion yechimlarning kassa operatsiyalarini optimalashtirishdagi roli ko‘rib chiqiladi. Shuningdek, innovatsiyalarning joriy etishning muhim jihatlari va samarali implementatsiyasi bo‘yicha tavsiyalar berilgan.

Kalit so‘zlar: kassa ishi, innovatsiya, elektron xizmat ko‘rsatish, raqamli texnologiya, biometrik identifikatsiya, avtomatlashtirish, sun‘iy intellekt.

Annotation: This analyzes the existing problems in cash management of banks and proposes modern innovative solution to address them. This article examines the role of innovative solutions such as electronic queue management systems, self-service devices, digital payment platforms, biometric identification and AI in optimizing bank cash operations. It also outlines important aspects of implementing innovations and provides recommendations for their effective implementation.

Keywords: cash operations, innovation, electronic queue, self-service, digital payments, biometric identification, automation, AI.

Bugungi kunda O‘zbekiston bank sektori jadal rivojlanib, mijozlarga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish, operatsion samaradorlikni ta‘minlash va xarajatlarni optimallashtirish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Banklarning kassa bo‘limlari mijozlar bilan bevosita aloqa qiladigan muhim bo‘g‘in bo‘lib,



ularning ishlashini takomillashtirish umumiy mijoz tajribasiga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Shu jumladan, kassa ishini tashkil etishda mavjud muammolar va ularni hal etish ham muhimdir.

Ayni damda banklarining kassa bo'limlarida quyidagi kabi muammolar kuzatilishi mumkin:

Navbatlar: Yuqori mijoz oqimi paytida navbatlarning yuzaga kelishi, mijozlarning noroziligiga va vaqtining behuda ketishiga olib keladi.

Qog'ozbozlik: Ko'plab operatsiyalarning qog'oz shaklida amalga oshirilishi, ish jarayonini sekinlashtiradi va xatolik ehtimolini oshiradi.

Xavfsizlik: Katta miqdordagi naqd pullar bilan ishlash xavfsizlik risklarini oshiradi.

Samaradorlik: Kassa xodimlarining ko'p vaqtini qo'lda bajariladigan takroriy operatsiyalar egallaydi.

Mijozlarga individual yondashuvning cheklanganligi: Kassa xodimlari ko'pincha standart operatsiyalarga fokuslangan bo'lib, har bir mijozning ehtiyojlariga to'liq e'tibor qarata olmaydi.

Ushbu muammolarni hal etish uchun O'zbekiston banklari innovatsion texnologiyalar va yechimlarni joriy etishlari zaruriyatini tug'diradi. Kassa ishini takomillashtirish bo'yicha innovatsion yechimlar sifatida quyidagilarni qo'llash mumkin:

Elektron navbat boshqaruv tizimlari. Mijozlarga bankka kelishdan oldin yoki bankda elektron tarzda navbatga yozilish imkoniyatini yaratish orqali potensial kutish va vaqt yo'qotishning oldini olish mumkin. Navbatdagi mijozlar soni va taxminiy kutish vaqtini real vaqt rejimida ko'rsatish samaradorlikning ortishiga ko'maklashadi. Shuningdek, mijozlarni tegishli kassaga yo'naltirish yuzaga keladigan muammolarni oldi olinishiga xizmat qiladi. Elektron navbat boshqaruv tizimlari orqali yig'ilgan ma'lumotlar asosida kassa xodimlarining ish yuklamasini kamaytiradi.

O'z-o'ziga xizmat ko'rsatish qurilmalari. Mijozlarga mustaqil ravishda ayrim operatsiyalarni (masalan, to'lovlar, pul o'tkazmalari, hisobvaraqlar bo'yicha ma'lumot olish) amalga oshirish imkoniyatini berish. Kassa xodimlarining ish yukini



kamaytirish va ularning diqqatini murakkabroq operatsiyalarga yo'naltirish kabi muhim vazifani bajaradi. Mijozlarga 24/7 rejimida xizmat ko'rsatish imkoniyatini yaratish istalgan joydan, ya'ni bank filiallariga tashrif buyurmasdan mavjud bank ximzatlaridan foydalanishiga ko'maklashadi.

Raqamli to'lov platformalari va mobil ilovalar. Mijozlarni naqd pulsiz to'lov usullariga (karta, QR-kod, mobil ilovalar orqali to'lovlar) faol ravishda o'rgatish va rag'batlantirish kassa ishini innovatsion yechimlar orqali transformatsiyasini kuchaytiradi. Mobil ilovalar orqali ko'plab bank operatsiyalarini masofadan turib amalga oshirish imkoniyatini kengaytirish yana bir motiv sifatida qo'llanishi mumkin. Bu kassa bo'limlaridagi naqd pul operatsiyalari hajmini kamaytirishga olib keladi.

Biometrik identifikatsiya tizimlari. Mijozlarni barmoq izi, yuzni tanish yoki ovoz orqali tez va xavfsiz identifikatsiya qilish. Qog'oz hujjatlar bilan ishlash zaruratini kamaytirish va operatsiya vaqtini qisqartirishda biometrik identifikatsiya tizimlari eng maqbul hisoblanadi. Bu nafaqat samaradorlikni oshiribgina qolmasdan firibgarlik holatlarini oldini olishda ham qo'l keladi.

Avtomatlashtirilgan kassa tizimlari. Naqd pullarni qabul qilish, sanash, saralash va berish kabi doimiy operatsiyalarni avtomatlashtirish kassa tizimlarida anchayin foydali bo'ladi va xatolik ehtimolini kamaytirish va operatsiya tezligini oshirishda, shuningdek, kassa xodimlarining diqqatini mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga yo'naltirishga sabab bo'ladi.

Sun'iy Intellekt va ma'lumotlarni tahlil qilish. Mijozlarning operatsion xatti-harakatlarini tahlil qilish orqali kassa bo'limlaridagi ish yuklamasini prognozlash va resurslarni optimal taqsimlashda sun'iy intellekt va ma'lumotlarni analiz qilish hozirgi kunda eng ommalashib borayotgan, banklar foydalanayotgan usullardan biridir. Sun'iy intellekt yordamida mijozlarga ularning ehtiyojlariga moslashtirilgan xizmatlar va takliflarni taqdim etishda ham foydalanish mumkin. Firibgarlikni aniqlash va oldini olish uchun ma'lumotlarni tahlil qilish.



Bosqichma-bosqich joriy etish: Innovatsiyalarni birdaniga emas, balki bosqichma-bosqich joriy etish va ularning samaradorligini monitoring qilish maqsadga muvofiqdir.

Banklari kassa ishini tashkil etishda innovatsion yechimlarni joriy etish orqali mijozlarga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini sezilarli darajada oshirishlari, operatsion xarajatlarni kamaytirishlari va raqobatbardoshlikni ta'minlashlari mumkin. Yuqorida keltirilgan yechimlar banklar uchun turli imkoniyatlar yaratadi va ularni o'ziga xos ehtiyojlari va resurslariga mos ravishda tanlashlari mumkin. Asosiy maqsad – mijozlar uchun qulay, tezkor va xavfsiz xizmat ko'rsatishni ta'minlash hamda bankning ichki operatsion samaradorligini oshirishdan iborat. Kelajakda banklar ushbu innovatsiyalarni yanada rivojlantirish va yangi, ilg'or texnologiyalarni joriy etish orqali kassa xizmatlarini yanada takomillashtirishlari kutiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. HBM González. Banking innovations and their effect on profitability. 2022
2. F Salas-Molina. A multidimensional review of the cash management problem. 2023
3. G John. Cash Management and Debt Management. 2022

Internet manbalari:

<https://academy-of-business.com/innovation-in-banking/>

<https://www.toptal.com/management-consultants/mergers-and-acquisitions/digital-banking-innovation>