



HR AI YORDAMCHILARI – TASHKILOT ICHKI KOMMUNIKATSIYASIDA

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18137408>

*DBA Boshqaruv kadrlari tayyorlash va qayta tayyorlash fakulteti dekani, falsafa
doktori (PhD), dos.*

S.A.Sattarov

Mustaqil tadqiqotchi:

A.L.Asqarov

ANNOTATSIYA: *Mazkur maqolada korxona va tashkilotlarda sun'iy intellekt (SI) asosidagi HR chat-botlarni joriy etishning ichki kommunikatsiya sifatini oshirishdagi o'rni ilmiy-analitik yondashuv asosida yoritiladi. Tadqiqotda chat-botlar orqali HR xizmatlarini "raqamli self-service" modeliga o'tkazish, murojaatlarga 24/7 rejimda tezkor javob berish, axborotni "single source of truth" tamoyili bo'yicha standartlashtirish hamda inson faktori bilan bog'liq xatolarni kamaytirish mexanizmlari tahlil qilinadi. Shuningdek, chat-botlarni HRM/HRIS va ichki normativ-huquqiy bilim bazasi bilan integratsiya qilish orqali personallashtirilgan ma'lumot berish (masalan, ta'til qoldig'i, imtiyozlar) imkoniyatlari asoslanadi. Maqolada HR mutaxassislari operatsion yukining qisqarishi, ularning strategik vazifalarga (HRBP, workforce planning, L&D, talent management) qayta yo'nalishi va xizmat sifatini KPilar (case deflection, CSAT/NPS) orqali boshqarish yondashuvlari ham ko'rib chiqiladi. IBM AskHR keysi misolida avtomatlashtirish natijalari va amaliy samaradorlik omillari umumlashtiriladi.*

KALIT SO'ZLAR: *sun'iy intellekt, HR chat-bot, ichki korporativ kommunikatsiya, self-service HR, employee experience (EX), knowledge governance, HRM/HRIS integratsiya, IBM AskHR, standartlashuv, KPI (CSAT/NPS, case deflection).*

АННОТАЦИЯ: *В статье рассматривается роль HR-чатботов на базе искусственного интеллекта (AI) как инструмента цифровизации внутренней коммуникации. На основе аналитического подхода раскрываются ключевые эффекты внедрения чатботов: переход к модели "digital self-service", круглосуточная (24/7) поддержка сотрудников, стандартизация HR-информации по принципу "single source of truth" и снижение ошибок, связанных с человеческим фактором. Отдельно обоснована значимость интеграции чатбота с HRM/HRIS и корпоративной нормативной базой, позволяющая предоставлять персонализированные сведения (например, остаток отпускных дней, параметры льгот) и обеспечивать актуальность информации через управление версиями документов. Показано, что высвобождение времени HR-специалистов за счет*



автоматизации типовых запросов создает условия для усиления стратегической роли HR (HRBP, планирование численности, обучение и развитие, управление талантами). Также обсуждаются подходы к управлению качеством сервиса через метрики и KPI (case deflection, CSAT/NPS). Практическая часть подкрепляется разбором кейса IBM AskHR и факторов результативности автоматизации.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: искусственный интеллект, HR-чатбот, внутренняя коммуникация, цифровой self-service, employee experience (EX), knowledge governance, интеграция HRM/HRIS, стандартизация информации, IBM AskHR, KPI (CSAT/NPS, case deflection).

ABSTRACT: This paper examines AI-powered HR chatbots as a key enabler of internal communication digitalization. Using an analytical framework, it explains how chatbots support a “digital self-service” HR model by providing 24/7 employee assistance, reducing response time, and improving service continuity across shifts and time zones. A central focus is information governance: chatbots help enforce a “single source of truth” by delivering consistent, policy-aligned answers, minimizing interpretation gaps and human-error-driven inconsistencies. The study highlights the value of integrating chatbots with HRM/HRIS systems and approved corporate knowledge bases to enable context-aware personalization (e.g., remaining leave balance, benefits eligibility) and to ensure policy updates are propagated consistently through version control mechanisms. Furthermore, automation of repetitive inquiries reduces operational workload and allows HR teams to reallocate capacity toward strategic activities such as workforce planning, learning & development, talent management, and HR business partnering. Service performance management is discussed through practical KPIs, including case deflection and satisfaction metrics (CSAT/NPS). The analysis is supported by the IBM AskHR case, summarizing outcomes and success factors for scalable HR service automation.

KEYWORDS: AI, HR chatbot, internal corporate communication, digital self-service HR, employee experience (EX), knowledge governance, HRIS/HRM integration, single source of truth, IBM AskHR, service KPIs (CSAT/NPS, case deflection).

Tashkilot va korxonlarda sun'iy intellekt (SI) asosidagi chat-botlar ichki kommunikatsiyani raqamlashtirishning muhim instrumentiga aylanmoqda. Zamonaviy tadqiqotlar HR ning katta qismi - taxminan 92% i xodimlarga axborot va servislarni tezkor yetkazish uchun chat-botlardan foydalanishni yo'lga qo'yayotganini ko'rsatadi. Bu

tendensiya “self-service HR”, “employee experience (EX)” va korporativ platformalarda “bir oyna” xizmatlar modeli kabi zamonaviy yondashuvlar bilan uyg'un ravishda rivojlanmoqda.

AI chat-botlar 24/7 rejimida ishlab, bir vaqtning o'zida ko'p sonli so'rovlarni qayta ishlaydi, natijada xodimlar HR siyosati, ta'tilni rasmiylashtirish, ish



rejimi, maosh va imtiyozlarga oid ma'lumotlarni oddiy va tushunarli tilda darhol olish imkoniyatiga ega bo'ladi. Shu bilan birga, chat-botlar korporativ normativ huquqiy baza va HRM tizimlari bilan integratsiya qilinganda, har bir xodim uchun shaxsiy ma'lumotlar (masalan, qolgan ta'til kunlari, imtiyozlar paketi)ni ham avtomatik taqdim etishi mumkin. Bu esa korporativ aloqada standartlashgan, aktual va aniq axborot aylanmasini ta'minlab, noto'g'ri talqinlar va ichki kommunikatsiyadagi nomuvofiqliklarni kamaytiradi.

Ushbu maqolada SI chat-botlar orqali ichki kommunikatsiyani avtomatlashtirishning asosiy afzalliklari, HR jarayonlarini standartlashtirish va samaradorlikni oshirishga ta'siri chuqur tahlil qilinadi. Shuningdek, IBM kompaniyasining AskHR amaliyoti misolida chat-botlar joriy etilishi natijasida HR xizmatlari yukining kamayishi, ish soatlari tejalishi va xodimlar tajribasi sifatining yaxshilanishi kabi ko'rsatkichlar manbalarga tayanadigan holda yoritiladi.

Ichki kommunikatsiyani SI chat-botlar yordamida raqam lashtirishning umumiy afzalliklari

Ichki kommunikatsiyani AI chat-botlar orqali avtomatlashtirish tashkilotdagi axborot oqimlari, HR servislari va xodimlarga xizmat ko'rsatish (employee support) tizimini "raqamli self-service" modeliga o'tkazadi. Bu jarayonni ilmiy nuqtayi nazardan operatsion samaradorlik, axborot sifati, xizmat barqarorligi, standartlashuv,

hamda xodimlar tajribasi (Employee Experience – EX) kabi mezonlar kesimida baholash mumkin. Amalda chat-botlar HR "front-office" funksiyasini raqamlashtirib, takroriy murojaatlarni (FAQ, standart jarayonlar) avtomatik hal etish hisobiga HR bo'limining e'tiborini yuqori qiymatli vazifalarga yo'naltiradi.

Avvalo, chat-botlar takrorlanuvchi so'rovlarni tez va barqaror sifatda qayta ishlashi orqali operatsion samaradorlikni oshiradi. Inson tomonidan ko'rib chiqilganda vaqt talab qiladigan oddiy savollarga chat-botlar bir necha soniya ichida javob qaytara oladi. Bu yerda ta'sir mexanizmi quyidagicha:

- Kutish vaqti (waiting time) kamayadi;
- javob berish vaqti (Time-to-First-Response) qisqaradi;
- muammoni hal qilish vaqti (Time-to-Resolution) tezlashadi;
- natijada jamoalarning ish unumdorligi oshadi.

Ilmiy jihatdan, bu "xizmat ko'rsatish tezkorligi" ko'rsatkichi orqali xodimning ish jarayonidagi to'xtalishlarini kamaytiradi: xodim kerakli HR ma'lumotini kutib turmaydi, ishni davom ettiradi. Shuning uchun chat-botlarning ta'siri faqat HRga emas, balki butun biznes jarayonlariga qo'shimcha ish vaqtining qaytarilishi (recovered productive time) sifatida namoyon bo'ladi.

Ikkinchidan, AI chat-botlar "always-on HR" tamoyiliga asosan 24/7 rejimda xizmat ko'rsatib, bir vaqtning o'zida minglab so'rovlarni qayta ishlashi



mumkin. Bu xususiyat ichki kommunikatsiyada juda muhim, chunki tashkilotlarda:

- turli smenalar, xizmat safarlari, masofaviy ish;
- shoshilinch yoki ishdan tashqarida paydo bo'ladigan HR ehtiyojlari mavjud.

Amaliyotda bu xodimlar uchun "HRga kirish imkoniyati"ni (accessibility) oshiradi. Ya'ni HR xizmatlari ofis vaqtiga bog'lanib qolmaydi, xodim istagan vaqtda aniq va rasmiy axborot oladi.

Uchinchi, chat-botlar ichki kommunikatsiyadagi eng og'riqli nuqtalardan biri - turlicha talqin va nomutanosib ma'lumot muammosini kamaytiradi. AI chat-botlar javoblarni yagona bilim bazasiga tayanib taqdim etgani sababli, butun tashkilot bo'ylab axborot bir xil standartda tarqaladi. Bu quyidagi natijalarni beradi:

- HR siyosati va tartib-qoidalar bo'yicha yagona rasmiy pozitsiya shakllanadi;
- xodimlar o'rtasida "kim nima dedi?" kabi chalkashliklar kamayadi;
- kommunikatsiyadagi xatolar va noto'g'ri qarorlar xavfi pasayadi.

Ilmiy nuqtayi nazardan, bu axborot sifati (information quality) va protsess barqarorligini oshiradi. Chunki HR kommunikatsiyasida xatoning narxi katta: noto'g'ri axborot ish haqi, ta'til, imtiyozlar, mehnat munosabatlari bo'yicha risklarni keltirib chiqarishi mumkin. Shunday ekan, chat-bot - bu faqat javob beruvchi instrument emas, balki ichki normativ axborotni boshqarish

(knowledge governance) mexanizmini mustahkamlovchi platforma hamdir.

To'rtinchidan, chat-botlar korporativ ma'lumotlar bazasi va HRM tizimlari bilan integratsiya qilinganda, oddiy ma'lumot berishdan tashqari personallashtirilgan xizmat (context-aware service)ga o'tadi. Masalan, xodimga uning:

- qolgan ta'til kunlari;
- imtiyozlar paketi;
- zarur ariza shakllari va qadamlari;
- ichki tartib bo'yicha individual

talablar

kabi ma'lumotlar avtomatik taqdim etilishi mumkin.

Bu "Employee Self-Service HR" ning eng muhim qismi bo'lib, murojaatlarning katta qismini "tiket" ochmasdan hal qilish imkonini beradi. Natijada HR xodimlari yuki kamayib, umumiy vaqt va xarajatlar tejaladi.

Beshinchidan, tezkor va aniq javoblarning mavjudligi xodimlar tajribasini (EX) sezilarli yaxshilaydi. Xodim uchun HR - bu "ichki servis" sifatida qabul qilinadi; servis qanchalik tez, tushunarli va adolatli bo'lsa, tashkilotga nisbatan ishonch shunchalik mustahkamlanadi. Bu esa:

- murojaatlardan "charchash"ni kamaytiradi;
- "HRga ishonch" va ichki munosabat madaniyatini yaxshilaydi;
- xodimlarning kompaniyaga sadoqatini (loyalty/engagement) mustahkamlaydi.



Zamonaviy yondashuvlarda AI chat-botlar faqat “javob berish” bilan cheklanmaydi. Ular:

- eng ko‘p takrorlanadigan savollar klasterini aniqlab, HR siyosati va kommunikatsiyasini yaxshilash uchun ma’lumot beradi (People Analytics elementlari);

- CSAT/NPS, “case deflection”, murojaatlar dinamikasi kabi KPilar orqali xizmat sifatini boshqarish imkonini yaratadi;

- GenAI/LLM asosidagi modellar qo‘llanilganda, kontekstli javob berish imkoniyati kengayadi (biroq bu holda “bilim bazasiga tayanish”, ya’ni RAG/approved content va nazorat mexanizmlari muhim ahamiyat kasb etadi).

AI chat-botlar ichki korporativ kommunikatsiyada bir vaqtning o‘zida samaradorlik (operatsion tezlik), barqarorlik (24/7), aniqlik (standartlashuv), hamda EX (xodim tajribasi) ko‘rsatkichlarini yaxshilaydi. Shuning uchun ular hozirgi kunda HR’ni raqamlashtirish va korporativ “Digital Workplace” ekotizimini kuchaytirishda strategik instrument sifatida qaralmoqda.

HR jarayonlarida axborot almashinuvining standartlashuvi va xatolarning kamayishi

AI chat-botlarni ichki HR kommunikatsiyasiga joriy etishning keyingi muhim qiymati — axborot uzatishni yagona standartga solish va korporativ me’yorlarning barcha xodimlar uchun bir xil talqinda yetkazilishini ta’minlashdir. Amaliyotda

HR siyosati, tartib-qoidalar va reglamentlar inson orqali tarqalganda, turli bo‘limlar yoki turli mutaxassislar tomonidan ma’lumotning turlicha izohlanishi ehtimoli ortadi. Bu esa kommunikatsiyada nomutanosiblik va noto‘g‘ri tushunishlarga sabab bo‘ladi. Chat-bot esa kompaniyaning tasdiqlangan bilim bazasiga tayanib, ma’lumotni yagona format va logikada taqdim etadi - natijada HR axboroti “yagona haqiqiy resurs” tamoyiliga yaqinlashadi va axborot sifati barqarorlashadi.

Shu nuqtayi nazardan, chat-botni faqat “savol-javob” vositasi emas, balki korporativ knowledge governance (bilimlarni boshqarish) tizimining amaliy instrumenti sifatida baholash to‘g‘ri bo‘ladi. Ya’ni HR siyosatidagi har bir qoida, talab yoki jarayon tavsifi ma’lum bir manba (nizom, buyruq, yo‘riqnoma) bilan bog‘langan holda saqlanadi va chat-bot orqali xodimlarga shu manbaning mos, tasdiqlangan sharhi yetkaziladi. Bu yondashuv kommunikatsiyadagi “og‘zaki” tavsiyalar ulushini kamaytiradi, me’yoriy axborotni esa tizimli va nazorat qilinadigan formatga o‘tkazadi.

Ichki hujjatlar dinamik yangilanib turadigan sharoitda esa chat-botning ustun jihati- versiya nazorati va aktual ma’lumot aylanmasini ta’minlashidir. Hujjat yoki siyosatda o‘zgarish bo‘lsa, bilim bazasiga kiritilgan yangilanish chat-bot orqali barcha xodimlarga bir vaqtning o‘zida yetkaziladi; bu eski talqinlarning qayta tarqalishini cheklaydi va korporativ darajada axborotning “bir maromda” yangilanishini ta’minlaydi. Natijada



tashkilotda HR siyosatlarining turli versiyalari parallel “yashashi”dan kelib chiqadigan risklar (masalan, noto‘g‘ri tartibda ariza topshirish, hujjatlarni xato rasmiylashtirish) pasayadi.

Agar chat-bot HRM/HRIS va tegishli modullar (time-off, payroll, benefits) bilan integratsiya qilinsa, standartlashuv yanada kuchayadi: javoblar faqat umumiy qoida bilan cheklanib qolmay, rasmiy ma’lumotlar asosida tekshiriladi va xodimga tegishli kontekstga mos taqdim etiladi. Masalan, ta’til kunlari qoldig‘i, imtiyozlar toifasi yoki maosh hisob-kitobiga oid tushuntirmalarda chat-bot qo‘lda hisoblash yoki subyektiv bahoga emas, balki tizimdagi tasdiqlangan ma’lumotga tayanadi; bu esa inson faktori bilan bog‘liq xatolar ehtimolini kamaytiradi va HR jarayonlaridagi “xato axborot”dan kelib chiqadigan operatsiyaviy risklarni qisqartiradi. Shu tariqa, chat-bot HR kommunikatsiyasini standartlashtirish orqali nafaqat axborot berish sifatini oshiradi, balki tashkilotda HR servislarining ishonchliligi va me’yoriy muvofiqligini (compliance) ham mustahkamlaydi.

HR mutaxassislari yukining kamayishi va strategik vazifalarga e’tibor

Yuqorida qayd etilgan ikki natija - murojaatlarga tezkor javob berish va axborotni yagona standartda (“single source of truth”) taqdim etish - ichki HR kommunikatsiyasida uchinchi, mantiqiy jihatdan tabiiy oqibatni keltirib chiqaradi: HR xizmat ko‘rsatish modelida operatsion yukning qisqarishi va HR

jamoasi salohiyatining strategik vazifalarga qayta taqsimlanishi. Ya’ni chat-bot front-laynda (birinchi aloqa nuqtasi sifatida) standart savollar va tipik ssenariylarni qamrab olgan sari, HR mutaxassislari “qo‘lda javob berish” faoliyatidan ozod bo‘lib, vaqt va resurslarni yuqori qiymatli yo‘nalishlarga yo‘naltira oladi.

Amaliyot va statistik ma’lumotlarga ko‘ra, ko‘plab tashkilotlarda HR xodimlari ish vaqtining katta ulushini - taxminan 40–50% bir xil mazmunda takrorlanadigan murojaatlarga (imtiyozlar, ichki siyosatlar, ish vaqti, ish haqi, ta’til va h.k.) javob berishga sarflab kelgan. Chat-botlar joriy etilganda, aynan shu takroriy murojaatlar tamoyili asosida avtomat ravishda qayta ishlanadi va HRga faqat nostandart, yuqori murakkablikka ega holatlar yo‘naltiriladi. Natijada HR jamoasi kundalik FAQ oqimidan chiqib, inson kapitaliga oid qarorlar qabul qilish va tashkiliy rivojlanishga xizmat qiluvchi vazifalarga ko‘proq e’tibor qaratib boshlaydi.

Shu nuqtayi nazardan, chat-botlarni joriy etish HR funksiyasining operatsion modelini optimallashtirishga xizmat qiladi: tizimlashtirilgan self-service kanali orqali murojaatlar tez hal etiladi, HR esa strategik rolga (ayniqsa HRBP funksiyasi) yanada yaqinlashadi. Chat-botlar ishga tushirilganidan keyin HR mutaxassislari vaqtining muayyan qismi bo‘shaydi va ular bu resursni kadrlar rejalashtirishi (workforce planning), talantlarni boshqarish, o‘qitish va rivojlantirish, tashkiliy madaniyat va ish



beruvchi brendi, ish samaradorligini boshqarish kabi yo‘nalishlarga qayta yo‘naltira oladi. Masalan, HR menejeri o‘nlab takroriy savollarga javob berish o‘rniga kompetensiyalar modelini yangilash yoki motivatsiya va baholash tizimini takomillashtirish bo‘yicha tashabbuslarni ishlab chiqishga vaqt ajratadi - bu esa tashkilotning uzoq muddatli raqobatbardoshligiga bevosita ta‘sir qiladi.

Bundan tashqari, chat-botlar orqali avtomatlashtirish xizmat ko‘rsatish xarajatlarini optimallashtiradi: murojaatlarning katta qismi inson resursisiz hal etilishi hisobidan operatsion sarf-xarajatlar kamayadi va HR servislarini masshtablashtirish (xodimlar soni o‘sganda ham xizmat sifatini saqlash) osonlashadi. Shu tendensiyaning makro tasdig‘ini Gartner prognozida ham ko‘rish mumkin: 2025 da HR bo‘limlaridagi so‘rovlarning 75% qismi aynan suhbatlashuv platformalari orqali avtomatlashtirilgan tarzda boshlanishi va hal etilishi kutilgan. IBM ichki kuzatuvlarida esa self-service modelga o‘tish HR xizmatlarini ko‘rsatish xarajatlarini 50–60% gacha tejashi mumkinligi qayd etilgan, chunki ma‘muriy vazifalar ulushi pasayib, HR xodimlari umumiy mahsuldorligi ortadi.

Chat-botlar joriy etilishi ichki HR kommunikatsiyasini nafaqat tezkor va standartlashgan qiladi, balki HR jamoasida salohiyatni “operatsiyadan strategiyaga” ko‘chirish uchun institutsional asos yaratadi. Bu esa HRning tashkilotdagi roli va ta‘sirini

kuchaytiradi: ma‘muriy yuk kamayadi, strategik tashabbuslar uchun resurs paydo bo‘ladi va inson kapitali bo‘yicha qarorlarning sifati yaxshilanadi.

IBM AskHR keysi misoli: avtomatlashtirish natijalari

AI chat-botlarning korporativ aloqada qay darajada samara berishiga yorqin misol sifatida IBM kompaniyasining “AskHR” nomli ichki virtual yordamchisini keltirish mumkin. IBM AskHR – bu korporatsiya ichida HR sohasida avtomatlashtirilgan muloqotni amalga oshiruvchi chat-bot bo‘lib, u butun dunyo bo‘ylab xodimlarga xizmat ko‘rsatadi. AskHR asosan kadrlar bo‘limiga oid 80 dan ziyod turdagi odatiy jarayonlarni avtomatlashtirishga mo‘ljallangan bo‘lib, kompaniya xodimlarining turli savollariga tezkor javob bera oladi. Masalan, xodimlar “Maosh varqamni qayerda ko‘rishim mumkin?”, “Kasallik varaqasi bo‘yicha qancha haq to‘lanadi?” kabi savollarni to‘g‘ridan-to‘g‘ri AskHR‘ga berishadi va tizim darhol tegishli ma‘lumotni taqdim etadi. Shuningdek, xodimlar mehnat ta‘tiliga ariza berish, ish haqi to‘g‘risida ma‘lumotnoma yaratish, safardan qaytgandan so‘ng hisobot topshirish kabi ishlarni ham mana shu bot orqali bajara oladilar. IBM tizimida AskHR ikki bosqichli model asosida ishlaydi: odatiy va takroriy so‘rovlarga to‘liq AI-bot javob beradi, faqat murakkab va nodir holatlarga inson HR mutaxassislariga yo‘naltiriladi. Bu ikki bosqichli tizim tufayli ham yuqori samaradorlik, ham individual yondoshuvga erishilgan – ya‘ni



oddiy muammolar tezkor avtomatik hal etiladi, o'ziga xos masalalar esa tajribali xodimlar tomonidan ko'rib chiqiladi. AskHR'dan foydalanish darajasi juda yuqori: IBM ma'lumotiga ko'ra, rahbarlar qatlamida uni qo'llash 99% ga yetgan bo'lib, deyarli barcha boshqaruvchilar ushbu virtual yordamchidan foydalanishni odat qilganlar. Bu esa kompaniya ichida chat-botga ishonch yuqori ekanini va uning interfeysidan foydalanish qulay hamda foydali ekanini tasdiqlaydi.

AskHR joriy etilganidan so'ng IBM HR kommunikatsiyasida bir necha hissa qo'shgan hal qiluvchi natijalar kuzatildi. Birinchidan, avtomatlashtirish tufayli HR bo'limi operatsiyalari xarajatlari to'rt yil ichida 40% ga kamaygani qayd etildi. Boshqacha aytganda, chat-bot joriy etilishi kompaniyaga sezilarli moliyaviy samara bergan – inson resurslariga ketadigan xarajatlar va vaqt sarfi deyarli yarmiga qisqargan. Ikkinchidan, AskHR botining "containment rate" deb ataluvchi ko'rsatkichi (ya'ni, umumiy HR savollarining qancha foizini bot to'liq hal etgani) 94% ni tashkil etdi. Demak, IBM xodimlari bergan har 100 ta odatiy savoldan 94 tasiga to'liq avtomatik javob olingan, va faqat qolgan 6 tasigina inson ishtirokini talab etgan. Bu ishtirok HR mutaxassislari yukining qay darajada kamayganini ko'rsatadi. Uchinchidan, AskHR joriy etilganidan keyin xodimlar tomonidan kadrlar bo'limiga yuboriladigan rasmiy zaptrosalar (tiketlar) soni ham 75% ga kamaygani xabar qilingan. Ya'ni avval har qanday

masalada HR ga murojaat yuborish talab qilingan bo'lsa, endilikda murojaatlarning to'rtidan uch qismi umuman avtomat tarzda hal bo'lyapti. Bot yiliga o'rtacha 10 milliondan ortiq muloqotni amalga oshirmoqda, bu esa kompaniya masshtabidan kelib chiqqanda ulkan ko'rsatkichdir. Hisob-kitoblarga ko'ra, AI yordamchi joriy etilishi natijasida kompaniya yiliga taxminan 50 ming soat mehnat vaqtini tejashga erishgan va bu vaqtni boshqa ishlarga yo'naltirish imkoni paydo bo'lgan. Bu mehnat samaradorligi oshishi bilan bir qatorda, moliyaviy tejamkorlik ham beradi – IBM hisobotida chat-bot hisobiga yiliga taxminan 5 million AQSH dollari tejash imkoniyati yaratilgan. Eng muhim jihatlardan biri shundaki, avtomatlashtirish xizmat sifatini pasaytirmagan, balki aksincha, xodimlar qoniqish darajasini oshirgan. AskHR joriy etilganidan beri IBM shirkatining ichki HR xizmatlariga nisbatan qoniqish balli ancha o'sgan. Masalan, 2024-yilda AskHR xizmati foydalanuvchilari orasida Net Promoter Score (NPS) ko'rsatkichi +74 ga yetgani qayd etilgan, bu o'ta yuqori qoniqishni anglatadi. Ya'ni xodimlar ushbu bot orqali olinayotgan servisdan mamnun va uni boshqalarga ham tavsiya qilishga tayyor ekanliklarini bildirmoqda. AskHR amaliyoti shuni ko'rsatdiki, to'g'ri joriy etilgan AI chat-bot ichki kommunikatsiyalarda bir vaqtning o'zida ham samaradorlikni oshirishi, ham servis sifatini yaxshilashi mumkin. IBM misolida HR xodimlari endi o'z vaqtlarini yuqori qiymatli



vazifalarga sarflashmoqda, bot esa ularning "ko'rinmas yordamchisi" sifatida ko'pchilika odatiy xizmatlarni tez va aniq uddalamoqda.

Xulosa qilib aytganda, sun'iy intellekt asosidagi chat-botlar ichki kommunikatsiyani yangi bosqichga olib chiqmoqda. Yuqorida keltirilgan tahliliy ma'lumotlar shuni ko'rsatadiki, bunday chat-botlar orqali korporativ kommunikatsiyani avtomatlashtirish qator strategik afzalliklarni ta'minlaydi: vaqt va resurslar tejraladi, ma'lumot almashinuvi standartlashadi va xatolar kamayadi, xodimlar istalgan paytda tezkor ma'lumot olishadi, ish unumdorligi va qoniqish darajasi ortadi. HR bo'limlari esa takroriy ishlardan xalos bo'lib, kompaniya rivoji uchun muhim bo'lgan strategik vazifalarga ko'proq e'tibor qaratish

imkoniga ega bo'lmoqda. IBM AskHR kabi muvaffaqiyatli amaliyotlar esa AI chat-botlarining real sharoitda qanday ulkan samara berishini yaqqol namoyon etadi – millionlab so'rovlarni avtomatik qayta ishlash, o'n minglab soatlarni tejash va xizmat sifati ko'rsatkichlarini yaxshilashga erishish mumkin bo'ldi. Albatta, har bir tashkilotda AI chat-bot joriy etilishi o'ziga xos reja va tayyorgarlikni talab etadi, ammo keltirilgan ilmiy tahlil va keys natijalari shundan dalolat beradiki, sun'iy intellektli chat-botlar ichki korporativ kommunikatsiyaning ajralmas qismiga aylanib bormoqda va kelgusida korporativ samaradorlikni oshirishning asosiy drayverlaridan biri bo'lib xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. IBM. Transforming HR support with agentic AI (IBM AskHR) (case study). (ibm.com)
2. SHRM. How HR Is Using Virtual Chat and Chatbots (24 May 2022). (shrm.org)
3. Gartner. Survey reveals 85% of customer service leaders will explore/pilot customer-facing conversational GenAI in 2025 (press release, 09 Dec 2024). (gartner.com)
4. McKinsey & Company. Superagency in the workplace: Empowering people to unlock AI's full potential at work (28 Jan 2025). (McKinsey & Company)
5. AIHR. HR Trends Report 2025 (PDF). (AIHR)
6. Hewitt, T., Beaver, I. (2020). A Case Study of User Communication Styles with Customer Service Agents versus Intelligent Virtual Agents. SIGDIAL 2020 (ACL). (aclanthology.org)
7. Sadek, M., et al. (2023). Co-designing conversational agents: A comprehensive review. International Journal of Human-Computer Studies. (sciencedirect.com)
8. Ubeda-Garcia, M., et al. (2025). Artificial intelligence, knowledge and human resource management: bibliometric analysis. Journal of Innovation & Knowledge (ScienceDirect). (sciencedirect.com)



9. NIST. (2023). Artificial Intelligence Risk Management Framework (AI RMF 1.0). (nvlpubs.nist.gov)
10. ISO/IEC. (2022). ISO/IEC 27001:2022 — Information security management systems. (iso.org)
11. Ўзбекистон Республикаси Президенти. ПФ-6079-сон (05.10.2020). “Рақамли Ўзбекистон – 2030” стратегияси. (LEX.UZ)
12. Ўзбекистон Республикаси Президенти. ПҚ-358-сон (14.10.2024). “Сун’ий интеллект технологияларини 2030-йилга қадар ривожлантириш стратегияси”. (LEX.UZ)
13. Ўзбекистон Республикаси Қонуни. ЎРҚ-547-сон (02.07.2019). “Шахсга доир маълумотлар тўғрисида”. (LEX.UZ)