

عنوان مقاله:

مزایا و چالش های تکنولوژی پردازش رایانش ابری در مدیریت مشتری برای کسب و کارهای کوچک

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

زهرا کلبعلی - دانشگاه حضرت معصومه

خلاصه مقاله:

رایانش ابری به معنای ذخیره سازی و دسترسی به داده ها و برنامه ها از طریق اینترنت به جای هارد دیسک کامپیوتر است. منظور از ابر در اینجا تنها استعاره ای از اینترنت است. رایانش ابری هیچ ارتباطی با هارد دیسک ندارد، در واقع وقتی فردی داده ها را روی هارد دیسک ذخیره می کند و یا برنامه ها را از روی آن اجرا می کند، از حافظه محلی استفاده کرده است. از مهمترین تاثیرات رایانش ابری بر کسب و کار افزایش بهره وری و مدیریت بهتر منابع است. مدیریت ارتباط با مشتری، سبب می شود که شرکتها مشتریان خود را بیشتر درک کنند. شرکتهای بزرگ در جهت تحقق اهداف خود سرمایه گذاری طولانی مدتی در استفاده از راه حل های CRM، بودجه و نیروی انسانی زیاد برای انجام این کار صرف میکنند. بنابراین مدیریت ارتباط با مشتری ابری، شرایط مناسبی را برای شرکتهای کوچکتر و نوپا یعنی کسب و کارهای کوچک ایجاد میکند که با صرف هزینه کمتر درک بهتری از مشتریان خود داشته و در عرصه های رقابت های تجاری وارد شوند. امید است بستر و زیرساختهای مناسب جهت پذیرش رایانش ابری و خدمات شفاف و قابل اطمینان ارائه دهندگان آن، جهت ارتقاء کسب و کارهای جامعه فراهم شود. لذا این مقاله مروری کلی بر مقوله رایانش ابری و نقش آن در مدیریت ارتباط با مشتری را مورد بحث و بررسی قرار می دهد.

کلمات کلیدی:

رایانش ابری، CRM، مدیریت ارتباط با مشتری، کسب و کارهای کوچک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1047147>

