

عنوان مقاله:

کیفیت خدمات و میزخدمت الکترونیک در راستای جلب و جذب مشتری

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مهندسی برق، کامپیوتر و مکانیک (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

مائده هلودی

مهران صارمی نیا

خلاصه مقاله:

ارائه فناوری اطلاعات به سرعت به پیش می تازد و جوامع بشری را دستخوش تغییرات بنیادی می کند. سازمان ها می توانند با الکترونیکی کردن وظایف و با ارائه خدمات الکترونیک به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته رضایت مشتری را جلب کنند. همچنین با ارائه میزخدمت الکترونیکی برای مقابله با حوادث، رویدادها و درخواست های کاربران در بخش فناوری اطلاعات این رضایت را دوچندان نمایند و مشتریان بیشتری را جذب کنند. اما متأسفانه با وجود اهمیت میزخدمت الکترونیک، کارهای انجام شده و مقالات جامع در این زمینه کم می باشد. از این رو هدف از این مقاله بررسی خدمات و میزخدمت الکترونیک می باشد. این پژوهش به صورت توصیف تحلیلی صورت گرفته است و مطالب این پژوهش از برهی از مقالات و پایان نامه های منتشر شده در این زمینه بدست آمده است. بنابراین در این پژوهش به تعریف خدمات الکترونیکی و میزخدمت الکترونیک، انواع، ویژگی و پیاده سازی میزخدمت پرداخته می شود و سپس میزخدمت در راستای جلب مشتری بیان می شود. نتایج نشان می دهد از میزخدمت می توان به عنوان یک ابزار خلاقانه برای جذب مشتری بهره برده شود.

کلمات کلیدی:

خدمات الکترونیک، میزخدمت الکترونیک، کاربرد، مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1128915>

