

عنوان مقاله:

ارزیابی و رتبه بندی ریسک در پروژه های CRM در محیط فازی (مطالعه موردی شرکت گاز استان فارس)

محل انتشار:

چهارمین دوره همایش ملی مدیریت حسابداری و مهندسی صنایع (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

محمد مهدی فرامرزی - دانشجو کارشناسی ارشد، دانشکده فنی و مهندسی، موسسه آموزش عالی زند شیراز، شیراز، ایران

کیومرث یحیرینی - استادیار، دانشکده فنی و مهندسی، موسسه آموزش عالی زند شیراز، شیراز، ایران

سید محمد کاظم اعتماد - استادیار، دانشکده فنی و مهندسی، موسسه آموزش عالی زند شیراز، شیراز، ایران

خلاصه مقاله:

تحقیقاتی در رابطه با موفقیت و یا عدم موفقیت پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری انجام شده است که نتایج نشان دهنده ایناست که، بیشتر پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری شکست می خورند. بنابراین، یک روش ساختاری برای شناسایی، اولویت بندی و ارزیابی ریسک در پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری مورد نیاز است. این روش ساختاری به مدیران در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری کمک می کند تا نحوه بهبود چنین خطراتی را پیدا کنند. ماهیت مدیریت ارتباط با مشتری چند بعدی است و یکی از پیچیده ترین نوآوری ها در سازمان ها است. در این مقاله ۲۱ عامل خطر پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری با استفاده از طبقه بندی کینگ و برگس شناسایی گردید و به دلیل ماهیت چند بعدی پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری، از روند سلسله مراتبی تحلیلی فازی برای ارزیابی عوامل خطر مدیریت ارتباط با مشتری بر اساس نظرات مدیران آشنا با مبحث مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان متخصص در شرکت گاز استان فارس انجام شد. نتایج نشان دادند که تغییر در مالکان و مدیران ارشد به عنوان مهمترین عامل ریسک موجود در پیاده سازی پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری می تواند روند اجرای اینگونه پروژه ها را با اختلال همراه کند و دلیل آن را می توان به دلیل بی توجهی مدیران بعدی به اینگونه پروژه ها عنوان نمود.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، ارزیابی ریسک، فرآیند سلسله مراتبی، تحلیلی فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1217466>

