

عنوان مقاله:

ارابه مدل e-CRM با رویکرد مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار BPR مطالعه موردی: فرمانداری شهرستان مشهد

محل انتشار:

کنفرانس ملی فناوری اطلاعات و جهاد اقتصادی (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

مریم اسپلانیان - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشکده آموزشهای الکترونیکی شیراز

زرین تاج برنایی - دکتری کامپیوتر

خلاصه مقاله:

برای بهبود ارتباطات دولت و شهروندان در دولت الکترونیک می توان از مدیریت ارتباط با مشتری بصورت الکترونیکی e_CRM استفاده کرد در این مقاله تمرکز اصلی را بر خدمات سازمان های دولتی قرار میدهم که در نتیجه مبحث مشتری گرایی به شهروندگرایی مبدل خواهد شد پس از بیان مفاهیم مدیریت ارتباط با مشتری CRM و مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار BPR فرایندهای کارا و موثر در ارتباط با شهروند الکترونیکی در فرمانداری مشهد جهت احصاء و طراحی مجدد شناسایی شدند هدف اصلی این مقاله اجرای مهندسی مجدد فرایندهای کاری و ارزیابی تغییرات بوجود آمده در متغیرهای رضایت سرعت دقت می باشد در مطالعات انجام شده با در نظر گرفتن ساختار و فرهنگ موجود در فرمانداری و شناخت افراد ذینفع و کاربران و تعیین مشکلات آنها 3 فرایند منتخب که باید در مهندسی مجدد قرار گیرند انتخاب شدند در ادامه با کمک روش مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار BPR مدلی راهبردی برای مدیریت ارتباط با شهروند الکترونیکی در فرمانداری مشهد ارائه می گردد.

کلمات کلیدی:

مشتری محور، BPR، CRM، مدیریت ارتباط با شهروند، فرایند، مهندسی مجدد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/141826>

