

عنوان مقاله:

تدوین یک سیستم خبره برای پیش بینی موفقیت در استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتری

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

نوید ملایی - دانشجوی دکترا، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد

سید محمود زنجیرچی - دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد

سید حبیب اله میرغفوری - دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد

حبیب زارع - دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد

خلاصه مقاله:

با توسعه ی فعالیت های رقابتی کسب وکارها در عصر انفجار اطلاعات، مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری برای حفظ مشتریان سودآور، مورد توجه بسیار قرار گرفته است . اما مطالعات پیشین در دو دهه ی گذشته ، بیان گر آن است که بیشتر کسب وکارها در سراسر جهان نتوانسته اند در استفاده از این مهم به موفقیت برسند. آمار شکست شرکت ها برای بهره برداری از این سیستم ها به ۸۰ درصد هم می رسد. پژوهش حاضر با بررسی اطلاعات ۱۱۸۰ شرکت ایرانی ، یک سیستم خبره را برای پیش بینی موفقیت در استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتری پیشنهاد نموده است . با جمع آوری و تحلیل پرسشنامه ، وضعیت ۹ متغیر سازمانی موثر و نتیجه ی استقرار برای این شرکت ها مشخص شده و در پایگاه دانش برای استخراج قوانین سیستم خبره مورد استفاده قرار گرفته است . سپس ضمن مقایسه دقت مدل های به دست آمده (درخت تصمیم و قواعد انجمنی)، نتایج پیش بینی در سیستم خبره نهایی با استفاده از داده های واقعی ۶۲ شرکت جدید، ارزیابی و گزارش شده است .

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری ؛ استقرار موفق مدیریت ارتباط با مشتری ؛ سیستم خبره.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1564601>

