

عنوان مقاله:

شناخت موانع فرایندی و ساختاری e-CRM در اداره آب و فاضلاب قوچان

محل انتشار:

اولین همایش ملی فناوری اطلاعات و شبکه های کامپیوتری دانشگاه پیام نور (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

ایوب فلاح سلوکلابی - دکتری مدیریت آموزشی

حسن پژوهان مهر - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی

خلاصه مقاله:

امروزه سازمانها بیش از پیش متوجه اهمیت مدیریت ارتباط با مشتری شده اند اما افزایش فناوری و قابلیت های الکترونیکی در حوزه ارتباط با مشتری یکی از دغدغه های مدیران آب و فاضلاب بوده که شناخت دقیق موانع آن می تواند کمک شایانی در برنامه ریزی اصولی و استقرار این سیستم نماید یکی از اصلی ترین موانع ارتباط الکترونیکی با مشتری موانع فرایندی و ساختاری است که در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار گرفته است جامعه آماری این پژوهش 30 هزار مشترک در سطح شهرستان قوچان بوده که براساس جدول مورگان حجم نمونه 400 نفر از کارکنان و مشترکین آب و فاضلاب این شهرستان بصورت تصادفی انتخاب شدند ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بوده و برای ازمون و تجزیه و تحلیل فرضیه تحقیق اطلاعات از طریق نرم افزار آماری SPSS Excel در بخش روشهای توصیفی استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت

کلمات کلیدی:

اداره آب و فاضلاب قوچان، مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت ارتباط الکترونیکی با مشتری ، موانع فرایندی و ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/195846>

