

عنوان مقاله:

رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت ازدیدگاه مشتریان در شرکت های ارائه دهنده خدمات اینترنت (ISP) با رویکرد کارت امتیازی متوازن (BSC) مورد مطالعه: شرکت مخابرات ایران

محل انتشار:

هشتمین همایش بین المللی دانش و فناوری مهندسی برق، کامپیوتر و مکانیک ایران (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

ریحانه کهزادپور - کارشناسی ارشد گروه مهندسی فناوری اطلاعات، گرایش های تجارت الکترونیک، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با دریافت نظرات مشتریان به رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت ازدیدگاه مشتریان در شرکتهای ارائه دهنده خدمات اینترنت (ISP) در شرکت مخابرات ایران انجام شد. بدین منظور با استفاده از روش BSC، به شناسایی عامل ها و زیر عامل های تحقیق پرداخته شد. چهار معیار اصلی شامل، عوامل مالی، عوامل مربوط به مشتری، عوامل فرآیندهای داخلی، عوامل مربوط به یادگیری و رشد از عوامل اصلی تاثیرگذار در موفقیت شرکت های ارائه دهنده خدمات اینترنت هستند. ۷ زیر معیار شناسایی و بررسی گردید در میان معیارهای مورد بررسی، معیارهای فرآیندهای داخلی و معیار عوامل مالی با وزن های به ترتیب ۲۴۶ / ۰ و ۲۳۸ / ۰ برترین معیارها بوده اند.

کلمات کلیدی:

شرکت های ISP، مشتری محوری، کارت امتیازی متوازن، شرکت مخابرات ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1966325>

