

## عنوان مقاله:

تاثیر روش های مدی ریت فناوری اطلاعات بر خدمات مشتریان

## محل انتشار:

اولین همایش ملی تحول محلات (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

## نویسندگان:

حجت طالبی - استادیار گروه مدی ریت ، واحد بردسی ر ، دانشگاه آزاد اسلامی ، بردسیر ، ایران

عمید خطیبی بردسیری - استادیار گروه مدی ریت ، واحد بردسی ر ، دانشگاه آزاد اسلامی ، بردسیر ، ایران

## خلاصه مقاله:

روش های مدیریت فناوری اطلاعات در سازمان ها، بهبود قابل توجهی در ارائه خدمات مشتریان به ارمغان آورده اند. با پیشرفت روزافزون فناوری اطلاعات و گسترش استفاده از آن در محیط کسب و کار، تاثیر مثبت این روش ها بر تجربه مشتریان و ارتباطات سازمان با آنان مشخص شده است. این مقاله به بررسی این تاثیرات و اهمیت آنها در بهبود خدمات مشتریان می پردازد. در ابتدا به بررسی مزایا و فواید روش های مدیریت فناوری اطلاعات برای خدمات مشتریان پرداخته می شود. سپس، تاثیر این روش ها بر بهبود تجربه مشتریان و ارتباطات موثرتر با آنان بررسی می شود. عواملی مانند بهبود دسترسی به اطلاعات مشتریان، بهبود فرآیندهای سازمانی، افزایش سرعت و کارایی در ارائه خدمات و بهبود امنیت اطلاعات نیز مورد بحث قرار می گیرند. در ادامه، نقش ابزارها و فناوری های مدیریت فناوری اطلاعات در ارتقای خدمات مشتریان مورد بررسی قرار می گیرد. استفاده از سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، سیستم های پشتیبانی تصمیم گیری (DSS) و پلتفرم های آنلاین برای ارتباط موثر با مشتریان و بهبود فرآیندهای خدماتی از جمله روش های مورد بررسی هستند. در نهایت، تاثیر روش های مدیریت فناوری اطلاعات بر بهبود رضایت مشتریان و ایجاد رابطه بلند مدت با آنان مورد بحث و تحلیل قرار می گیرد.

## کلمات کلیدی:

مدیریت فناوری اطلاعات، مدیریت ارتباط با مشتری، بهبود فرآیندهای سازمانی، رضایت مشتری، رهبری فناوری اطلاعات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2040665>

