

عنوان مقاله:

تحلیل تاثیر برنامه ریزی منابع سازمانی بر مدیریت ارتباط با مشتری

محل انتشار:

دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

معصومه مرادی - مدرس دانشگاه پیام نور واحد ممسنی، کارشناسی ارشد، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

میثم علمداری - مدرس دانشگاه پیام نور واحد نورآباد ممسنی

فرهاد و زارعی، - مدرس دانشگاه پیام نور

مریم محبی - کارشناس ارشد مدیریت مالی

خلاصه مقاله:

امروزه سازمانها سرمایه گذارهای قابل توجهی جهت پیاده سازی سیستم های فناوری اطلاعات انجام می دهند. برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) (i) و مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) (ii) یک نقش مهم جهت سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات فراهم میکنند، همچنین به علت توسعه دادن کارایی کسب و کار در علوم دیگر نیز مورد تحسین قرار گرفته اند. هدف این مقاله فراهم کردن بینش بیشتر جهت اتخاذ سیستم ERP و بررسی تاثیر ایت سیستم CRM از لحاظ رقابت سازمانی می باشد. بدین جهت یک مدل مفهومی از تاثیر فاز بازاریابی و فروش سیستم ERP و CRM از لحاظ رقابت سازمانی ارائه شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری مدیران ارشد منطقه ارشد منطقه اقتصادی شیراز بوده که از روش کل شماری استفاده شده است. پرسشنامه استفاده شده برگرفته از کتاب سامر (2004) که شامل 36 سوال می باشد. فاز بازاریابی و فروش شامل دو بخش عملیاتی و کنترل مدیریتی می باشد که بر سیستم CRM تاثیر مثبت می گذارد. این مدل نشان می دهد که ارتباط تنگاتنگی میان پیاده سازی سیستم ERP و بهبود رقابت سازمان در CRM وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت منابع سازمانی، مدیریت ارتباط با مشتری، بازاریابی و فروش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/231316>

