

عنوان مقاله:

تبیین و تحلیل نتایج CRM موفق با بکارگیری مولفه های مدیریت دانشمطالعه ی موردی: بانک مسکن شهرستان گنبدکاووس

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 5

نویسندگان:

زهرا الدافی - دانشجوی دکتری کارافرینی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول

عبدالرحمان نورزاد - کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر - نرم افزار، مدرس دانشگاه پیام نور مرکز گنبد کاووس

خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با مشتری CRM و مدیریت دانش KM برای همه شرکت ها به ویژه در محیط رقابتی کنونی به ابزار استراتژیک کلیدی تبدیل شده اند. علاوه بر این دانش مشتری یک موضوع مهم برای اجرای CRM است. هدف از انجام این مقاله بررسی نتایج CRM موفق با استفاده از مؤلفه های مدیریت دانش است. اعضای نمونه شامل کارمندان بانک مسکن شهرستان گنبد کاووس هستند که با سرشماری انتخاب شدند، ابزار سنجش نیز پرسش نامه است. برای تعیین توزیع نرمال جامعه از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف و تعیین همبستگی از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد نتایج به دست آمده نشان داد که بین مؤلفه های مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری موفق و همچنین بین CRM موفق و نتایج مالی و بازاریابی ارتباط معنادار وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت دانش، نتایج مالی و بازاریابی CRM

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/260915>

