

عنوان مقاله:

یکپارچه سازی G2C و CRM در دستگاههای خدماتی کشور

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسنده:

علی اکبر قانع - معاون برنامه ریزی و منابع انسانی شرکت آب و فاضلاب کاشان

خلاصه مقاله:

نظام اداری در هر کشور بدلیل ارتباط مستقیم و رو در رو با آحاد و لایه های مختلف اجتماع از اهمیت و اعتبار خاصی برخوردار میباشد و به دلیل اینکه حجم عظیمی از خدمات دولت از طریق کانالها و بخش های مختلف دولتی بدست شهروندان میرسد لذا برخورداری از یک نظام اداری منسجم؛ کارآمد؛ شفاف و پاسخگو همواره از دغدغه های دولتمردان و سیاستگذارانهر جامعه ای محسوب میگردد بطوریکه دولتها سعی میکنند با مطالعات علمی و تدوین قوانین و مقررات لازم و انجام اصلاحات اداری بر توانمندیهای نظام اداری خود افزوده و از نارضایتی های عمومی بکاهند. دراین مقاله به وجوه مشترک مدل G2C که از مولفه های دولت الکترونیک میباشد با مدیریت روابط با مشتری پرداخته شده و براساس رویکردهای مشترک G2C و CRM و توانایی هایی که پورتال های امروزی دارند پیشنهاد شده است خواسته ها و الزامات هر دو ، دریک بستر ارتباطی مثل پورتال پیش بینی شده تا در نتیجه شهروندان ویا مشتریان خدمات خود را با بهترین کیفیت ، درهرزمان ودر هر مکانی دریافت و ازسویی دیگر با تمرکز داده های شهروندان و مشتریان دریک پایگاه داده ، امکان تحلیل اطلاعات مشتریان و به تبع آن برآورده شدن الزامات مدیریت روابط با مشتریان فراهم شود . دربخش انتهایی مقاله به صورت مشخص این یکپارچگی را در دستگاههای خدماتی کشور که بیشترین خدمات را به شهروندان ارائه میکند توصیه شده است

کلمات کلیدی:

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/409404>

