

عنوان مقاله:

فناوری اطلاعات IT ابزاری مؤثر در مدیریت ارتباط با مشتری CRM

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 5

نویسندگان:

شبهم نبوی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره) قزوین

صفر فضلی - استار دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره) قزوین

خلاصه مقاله:

این مقاله سعی شده است که تأثیر فناوری اطلاعات بعنوان یکی از عوامل حیاتی در مدیریت ارتباط سازمان با مشتریان بررسی شود. پیشرفت سریع فن آوری اطلاعات موجب تشدید در رقابت میان سازمان ها جهت جذب و حفظ و نگهداری مشتریان گردیده است. با اجرا و سازمان ها می توانند با هزینه ی کمتری به اهداف خود نایل آیند. امروزه سازمانها برای ارتباط با مشتریان خود از ابزارهای CRM پیاده سازی ابزار جدیدی که این فن آوری فراهم ساخته، موجب IT مدرن مبتنی بر تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات بهره میبرند مبحث فن آوری اطلاعات یاروش های جدید برای افزایش سوددهی سازمان و کاهش هزینه های CRM و IT به بحث جدیدی تبدیل شود. با به کارگیری CRM شده است که آن در رابطه با مشتری به وجود آمده است

کلمات کلیدی:

فناوری اطلاعات IT کسب و کار، مدیریت ارتباط با مشتری CRM

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/428318>

