

عنوان مقاله:

حسابرسی دانش مدیریت دانش درارتباط با مشتری

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 31

نویسندگان:

معصومه دهقان هراتی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین ایران

علی فاضل یزدی - کارشناسی ارشد حسابداری باشگاه پژوهشگران ونخبگان واحد یزد ایران

خلاصه مقاله:

هدف این مقاله ارایه یک روش برای انجام حسابرسی دانش مدیریت دانش درارتباط با مشتری است که شامل استفاده از اصول حسابرسی دانش برای ارزیابی وجود و سطح پیاده سازی فرایندهای مدیریت دانش درارتباط با مشتری درون یک سازمان می باشد این نوع حسابرسی سازمان را قادر می سازد تاهنگام شناسایی تمایز تعامل و سفارشی سازی محصولات و خدمات برای مشتریان خود میزان دانش تولید شده مدون شده توزیع شده و استفاده شده را کاملاً بررسی کند این مقاله با بررسی ادبیات حسابرسی مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری یک روش حسابرسی دانش مدیریت دانش درارتباط با مشتری را ایجاد میکند روش پیشنهادی برای حسابرسی دانش مدیریت دانش درارتباط با مشتری درشاخه خدمات یک شرکت تولید رنگ درامارات متحده عربی به کارگرفته شد روش پیشنهادی سازمان های تامین کننده را قادر می سازد تامیزان مدیریت دانش دررویکردهای مدیریت ارتباط با مشتری خود را بطور سینماتیک ارزیابی کنند فرصتها و نقاط قوت رقابتی درزمینه هایی مانند هزینه کیفیت محصول و خدمات و همچنین انعطاف پذیری برای پاسخگویی به نیازهای درحال تغییر مشتریان تجاری خود را شناسایی کنند

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش درمدیریت ارتباط با مشتری ، مدیریت دانش ، مدیریت ارتباط با مشتری ، حسابرسی دانش ، شیوه های مدیریت دانش ، امارات متحده عربی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/481433>

