

## عنوان مقاله:

بررسی بهبود و توسعه سیستم مدیریت ارتباط با مشتری CRM System براساس قابلیت های استفاده از فناوری اطلاعات و محیط کسب و کار الکترونیکی

## محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسنده:

عبدالعلی هاشمی مقدم - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه سیستان و بلوچستان

## خلاصه مقاله:

سیستم مدیریت با مشتری پدیده ای است نوظهور که تحت تاثیر فناوری اطلاعات بر دنیای تجارت مطرح گردیده است. در عصر حاضر، سیستم مدیریت ارتباط با مشتری به یک عامل کلیدی در موفقیت کسب و کار تبدیل شده است. مدیریت ارتباط با مشتری از جمله نکات بسیار مهم و حیاتی برای سازمان ها به شمار می رود و برای پشتیبانی از فرآیندهای بازاریابی، فروش و خدمات بکار می رود. با پیشرفت فناوری اطلاعات، ابزارهای در دسترس برای برقراری ارتباط با مشتریان و مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی، در سازمان ها رایج شده اند. سیستم مدیریت ارتباط با مشتری یک ابتکار استراتژیکی است و فناوری اطلاعات جز الزامی کل ابتکارات آن است. پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده و تحلیلی-توصیفی می باشد. ابزار جمع آوری اطلاعات کتابخانه ای است. هدف از این پژوهش، بررسی استفاده از قابلیت های فناوری اطلاعات و محیط های کسب و کار الکترونیکی در مدیریت ارتباط با مشتری است که در ایجاد، بهبود و توسعه مدیریت ارتباط مستقیم بین سازمان ها و مشتریان موثر می باشد. در این پژوهش سعی شده با بیان اهداف، مزایا و ابزارها به بررسی استفاده از فناوری اطلاعات به عنوان یک عامل کلیدی از جنبه های متفاوت در جهت بهبود و توسعه سیستم مدیریت ارتباط با مشتری پرداخته شود؛ لذا با ارائه یک چارچوب پیشنهادی، از ابزارهای فناوری اطلاعات، به عنوان ورودی به منظور بهبود و توسعه سیستم ارتباط با مشتری در نظر گرفته که خروجی های کارآمدی از جمله یکپارچگی فرآیندها، افزایش رضایت مشتری، افزایش اعتماد مشتری، کاهش هزینه ها، نظم و پویایی در اطلاعات مشتریان، افزایش وفاداری مشتریان، مزایای رقابتی پایدار، افزایش کارایی به همراه خواهد داشت. همچنین در ادامه پژوهش ویژگی های سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری را در محیط کسب و کار الکترونیکی، مورد بررسی قرار داده ایم

## کلمات کلیدی:

فناوری اطلاعات؛ مدیریت ارتباط با مشتری؛ کسب و کار الکترونیکی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/500135>

