

## عنوان مقاله:

ارائه چارچوبی جهت ارزیابی آمادگی پیاده سازی سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی (ECRM)

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی یافته های نوین علوم و تکنولوژی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

جابر نوری زاده - دانش آموخته کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات

میترا پیرو - دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری

## خلاصه مقاله:

اجرای پروژه های مدیریت ارتباط با مشتری با ریسک و عدم اطمینان زیادی توأم است، بنابراین لازم است قبل از اجرای پروژه با انجام برنامه ریزی مناسب، ریسک مورد نظر کاهش یابد تا بتوان به مزایای آن دست یافت. بدین منظور باید وضعیت موجود مدیریت ارتباط با مشتری مشخص شده تا مسیر دستیابی به وضعیت مطلوب تعیین شود. لذا در این پژوهش چارچوبی ارائه شده است که بتواند با در نظر گرفتن تمامی جوانب و عوامل مرتبط و موثر، در موفقیت پیاده سازی سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری کارگشا باشد. بدین منظور با مرور ادبیات موضوع و مصاحبه با خبرگان عوامل مدیریت پروژه، استراتژی سازمانی، کارکنان، فناوری اطلاعات، مدیریت تغییر، فرهنگ، مدیریت دانش، فرایندهای سازمانی، ساختار سازمانی و کنترل و سنجش به عنوان عوامل اثر گذار بر توفیق مدیریت ارتباط با مشتری شناسایی شدند و مدل مفهومی تحقیق بر اساس آن شکل گرفت. سپس برای هر بعد تعدادی سوال تدوین و پرسشنامه در اختیار خبرگان فن قرار گرفت. برای بررسی تاثیر عوامل ذکر شده از آزمون دوجمله ای استفاده گردید که نتایج حاصل از آن نشان داد عوامل کنترل و سنجش، مدیریت، فناوری اطلاعات، ساختار و استراتژی از اهمیت نسبی بالاتری برخوردار بوده و مابقی معیارها در رتبه های بعدی قرار گرفته اند.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، برنامه ریزی منابع سازمان، عوامل اساسی موفقیت، ارزیابی آمادگی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/507480>

