

عنوان مقاله:

بررسی میزان تاثیر مدیریت دانش بر مدیریت ارتباط با مشتری (مطالعه موردی: شرکت بیمه البرز)

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی مدیریت دانش (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

رضوان افتخاری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران

محمد رضا بابایی - استادیار گروه مدیریت صنعتی دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام خمینی (ره) شهرری

مرتضی علی بادی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

خلاصه مقاله:

این تحقیق به منظور سنجش رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشکلی در صنعت بیمه به روش توصیفی - هم بستگی انجام شد. جهت جمع آوری داده های مربوط به مدیریت دانش و نوآوری از پرسش نامه محقق ساخته استفاده شده است که روایی آن توسط استادان مجرب در این زمینه تأکید شد و به علاوه پایایی آن از طریق ضریب آلفا کرونباخ 0/954 به دست آمد. در این تحقیق، جامعه آماری 32 نفر از کارشناسان شعب مختلف بیمه البرز که در سطح تهران فعالیت دارند بوده است. در این پژوهش در مرحله اکتشاف ابتدا از طریق مصاحبه با برخی از کارشناسان شعب بیمه البرز و سپس با مراجعه به منابع کتابخانه ای (مقالات و مجلات و پایان نامه های مرتبط) به مروری بر پژوهش های پیشین پرداخت و مبانی نظری پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. سپس شاخص های تأثیرگذار در قالب پرسش نامه ای تدوین و در اختیار کارشناسان بیمه البرز قراردادشان. در نهایت مدلی برای شاخص های به دست آمده را نشان و فرضیه ها طبق نتایج به دست آمده از پرسش نامه ها سنجیده شد و در آخر پیشنهاداتی جهت بهبود مدیریت دانش و مدیریت ارتباط با مشتری ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت دانش مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/532830>

