

عنوان مقاله:

پیاده سازی مدلی جهت بهبود مدیریت ارتباط با مشتری با استفاده از مدیریت کیفیت منابع اطلاعات

محل انتشار:

سومین کنگره بین المللی فن آوری، ارتباطات و دانش (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

سمیه شهریار - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده فنی و مهندسی، گروه فناوری اطلاعات، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، ایران

امید پورگله داری - استادیار، دانشکده فنی و مهندسی، گروه فناوری اطلاعات، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، ایران

خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با مشتری - (CRM) به عنوان یک ضرورت استراتژیک در همه شرکتها مطرح است و به طور گسترده جهت یکپارچه سازی و تحلیل اطلاعات مشتری مورد استفاده قرار میگیرد. اثربخشی سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری بستگی به داده هایی دارد که به آن داده میشود. با این وجود، تحقیقات دانشگاهی کمی بر روی کیفیت اطلاعات مشتری در سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری انجام شده است. بنابراین این مقاله سعی کرده است فاکتورهایی که نقش محسوسی در بهبود کیفیت اطلاعات مشتری در سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری دارند را بررسی کند. دادهها از 80 شرکت خدمات مالی مختلف گردآوری شده اند. نتایج ما نشان میدهند که تاثیر کیفیت اطلاعات مشتری در سیستمهای مدیریت ارتباط با مشتری بر روی کارایی سازمان، بهوسیلهپشتیبانی از قابلیتهای زیرساختی برای سیستمهای مدیریت ارتباط با مشتری و سیستمهای مدیریت ارتباط با مشتری که مشتریان هستند، نمایان میشود و نشان میدهد سازمانهایی موفقتر هستند که توانایی استفاده آگاهانه از اطلاعات مشتریان را داشتهباشند لذا این امر باعث حرکت سازمانها از مرحله محصول مداری به مرحله مشتری مداری میشود. علاوه براین، نتایج ما نشانمیدهند که کیفیت اطلاعات مشتری نقش مثبتی بر روی کارایی ارتباط با مشتری دارد که این خود منجر به بهبود کارایی کلیسازمان میشود.

کلمات کلیدی:

کیفیت اطلاعات، مدیریت ارتباط با مشتری، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/611240>

