

عنوان مقاله:

تعیین اولویت بندی زیر ساختهای مناسب به منظور پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) در بانک حکمت ایرانیان

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مهندسی و علوم کامپیوتر (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

اکبر نبی اللهی - استادیار دانشکده کامپیوتر دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد، اصفهان، ایران

مهران حبیب زادگان - دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران

سارا سالاری پور - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه مهرالبرز، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

در پژوهش حاضر به بررسی زیرساختهای مناسب برای پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و در نهایت اولویت بندی زیرساخت ها پرداخته شده است. پژوهش حاضر توصیفی بوده و به شیوه پیمایشی انجام پذیرفته است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه مدیران اجرایی ستاد بانک حکمت ایرانیان در نظر گرفته شده که برای گردآوری داده ها از روش تمام شماری استفاده شده است. برای گردآوری داده ها و شناسایی زیرساخت ها و معیارهای مناسب برای پیاده سازی مدیریت ارتباط با مشتری، ابتدا بته مصاحبه از کتن از مدیران ارشد بانک حکمت ایرانیان پرداخته شد و سپس برای اولویت بندی زیرساخت های مناسب، پرسشنامه خبره توزیع گردید که بر اساس مولفه های متغیرهای پژوهش طراحی شده است. به منظور تجزیه و تحلیل و بررسی داده های گردآوری شده، از نرم افزارهای Expert Choice 11.0 و SPSS 18.0 و برای اولویت بندی زیرساخت های مناسب برای پیاده سازی CRM از روش AHP فازی استفاده شده است. نتایج نشان میدهد که سازمان با فراهم آوردن زیرساخت ها با توجه بته اولویت آنها می تواند سیستم مدیریت ارتباط با مشتری را پیاده سازی کرده و موفق شود.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتریان، اولویت بندی زیرساختهای مناسب، پیاده سازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/648394>

