

عنوان مقاله:

بررسی روش های بهبود بهره وری فرایند مدیریت ارتباط با مشتری

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

مهسا صالحی مبارکه - دانشکده مهندسی کامپیوتر، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

محمد نادری دهکردی - دانشکده مهندسی کامپیوتر، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران

خلاصه مقاله:

در فضای رقابتی شدید کسب و کار کنونی، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) یکی از عوامل کلیدی موفقیت برای ادامه حیات در فضای رقابتی برای هر سازمان است. CRM یک استراتژی برای تمام کسب و کارهاست که شامل تمام فرایندهای، شناسایی، جذب، توسعه و حفظ مشتریان است. اجرای CRM در هر سازمان نتایج عالی مانند بهبود خدمات به مشتریان، افزایش سطح رضایت و وفاداری مشتریان نسبت به سازمان، کاهش هزینه ها، بالابردن سودآوری سازمان و شناسایی مشتریان کلیدی را به همراه دارد. امروزه برای استفاده از اطلاعات ثبت شده مشتریان در بهبود عملکرد CRM نیاز به ابزار کشف دانش داریم که داده کاوی با توانایی بالا در تحلیل و کشف دانش باعث بهبود بهره وری CRM می شود و امکان تعیین ارزش مشتریان، پیش بینی رفتار آینده مشتریان و تصمیم گیری آگاهانه در مورد مشتریان را برای سازمان فراهم می کند.

کلمات کلیدی:

مشتری، مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، داده کاوی، ارزش مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/648396>

