

## عنوان مقاله:

شناسایی و اولویت بندی عوامل کلیدی موفقیت در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان های دولتی (مطالعه موردی شرکت شهرک های صنعتی استان سیستان و بلوچستان)

## محل انتشار:

اولین همایش حسابداری، مدیریت و اقتصاد با رویکرد پویایی اقتصاد ملی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

علیرضا نادریفر - دانشجوی دکتری مدیریت تطبیقی و توسعه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زابل

حمید شهرکی - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زابل و کارمند بانک کشاورزی

## خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با مشتری از آن دسته فناوری هایی است که در زمینه حفظ مشتریان و تبدیل آنها به مشتریان وفادار نقش حیاتی ایفا می کند. در پیاده سازی هر فناوری بدون در نظر گرفتن عوامل کلیدی، شکست در انتظار آن سازمان خواهد بود. لذا در این تحقیق شناسایی و اولویت بندی عوامل کلیدی موفقیت در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در سه سطح عوامل انسانی، فرایندها و تکنولوژی با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی مورد بررسی قرار می گیرد. در نهایت و بعد از مقایسات زوجی مشخص گردید که تعهد مدیریت ارشد و تشریح اهداف بالاترین اولویت ها و خدمات مشتریان و پشتیبانی از مدیر عملیاتی کمترین اولویت ها را دارا هستند.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، عوامل کلیدی موفقیت، شهرک صنعتی، تحلیل سلسله مراتبی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/660719>

