

## عنوان مقاله:

ارابه چارچوبی برای بهبود عملکرد خدمات مشتری مبتنی بر قابلیت های چابکی زنجیره تامین

## محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تاکید بر اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

محمدصادق سنگری - استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی فومن، پردیس دانشکده های فنی، دانشگاه تهران، ایران

بهادر حسینی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی فومن، پردیس دانشکده های فنی، دانشگاه تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

امروزه نیازهای روزافزون و خواسته های متنوع مشتریان و تلاش سازمان ها جهت حفظ مشتریان باعث شده تا بهبود عملکرد خدمات مشتری به یک مزیت رقابتی مهم برای موفقیت در کسب و کار تبدیل شود. از سوی دیگر، قابلیت ها و عملکرد زنجیره تامین نقش موثری در بهبود رقابت پذیری و بقا و موفقیت سازمان ها دارد. در این پژوهش یک چارچوب مفهومی برای بهبود عملکرد خدمات مشتری در سازمان ها بر مبنای قابلیت های چابکی زنجیره تامین ارائه شده است. به این منظور، نقش انعطاف پذیری و یکپارچگی زنجیره تامین به عنوان دو مولفه اساسی پیش نیاز چابکی مورد بررسی قرار گرفته است. مدل ارائه شده همچنین نقش میانجی پاسخ گویی عملیاتی در ارتباط بین قابلیت های چابکی زنجیره تامین و عملکرد خدمات مشتری را نشان داده و به تحلیل روابط علی و ساختاری بین متغیرهای مربوطه می پردازد.

## کلمات کلیدی:

چابکی، خدمات مشتری، انعطاف پذیری، یکپارچگی، مدیریت زنجیره تامین، مدل ساختاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/693922>

