

عنوان مقاله:

بکارگیری فن آوری های جدید سیستم های تصمیم یار (DSS) در بهینه سازی مدیریت منابع سازمانی و بهبود مشتری مداری در e-CRM

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های دانش بنیان در مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

محمدرضا فرقانی - عضو هیئت علمی ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد ، آموزشکده فنی و حرفه ای سما نجف آباد ، ایران

امیرحسین منجمی - استادیار و عضو هیئت علمی ، دانشگاه اصفهان ، دانشکده مهندسی کامپیوتر ، اصفهان ، ایران

محمد رستمی - عضو باشگاه پژوهشگران جوان ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان ، اصفهان ، ایران

خلاصه مقاله:

با توجه به الکترونیکی شدن و جهانی شدن اقتصاد و تجارت و افزایش روز افزون گستردگی و پیچیدگی سازمان ها و غیر قابل پیش بینی بودن بحران ها و سونامی های اقتصادی و وجود فضای تنگاتنگ رقابتی بین شرکت ها برای جذب مشتری بیشتر و حل مشکلات ، مدیریت تصمیم گیری استراتژیک ، بدون استفاده از روش ها و ابزار و تکنیک های نرم افزاری هوشمند امکان پذیر نیست. اساس یک مدیریت ایده آل در سازمان های بزرگ ، تصمیم گیری استراتژیک در شرایط بحرانی است . در گذشته مدیران ارشد یک سازمان ، متکی بر تصمیم گیری ذهنی و یا تجربیات شخصی و یا خلاقیت های فردی بودند ولی امروزه مدیران از روش ها ، تکنیک ها و ابزارهای نرم افزاری قدرتمند تصمیم گیری هوشمند استفاده می کنند. روند تصمیم گیری مدیریتی استراتژیک ، در فاز اول تعریف مساله و در فاز دوم تحلیل و مدل سازی راه حل ها و تحلیل ریسک و تحلیل فرصت ها و تهدیدهای مساله ، و در آخرین فاز انتخاب بهترین راه حل توسط مدیران ارشد با تجربه و به کمک سیستم های نرم افزاری تصمیم یار هوشمند می باشد. امروزه نرم افزارهای هوشمند پشتیبان تصمیم نظیر سیستم تصمیم یار ارتباط با مشتری (CRM) و تصمیم یار برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) با بکارگیری تکنیک های سرویس دهی تحت وب ، تجارت الکترونیکی ، داده کاوی ، هوش مصنوعی ، گراف ، شبکه های عصبی ، الگوریتم های ژنتیک و تصمیم گیری مبتنی بر فازی ، کمک شایانی به حل مشکلات تصمیم گیری در تمامی سطوح مدیریتی نقش مهمی ایفا می کنند. در این مقاله پژوهشی ، ابتدا به ضرورت مبحث اهمیت سیستم های هوشمند تصمیم یار پرداخته و سپس با مروری بر بهترین و پرکاربردترین نرم افزارهای منبع باز مدیریت پشتیبان تصمیم (DSS) مخصوصا در زمینه CRM نظیر CiviCRM, OpenCRX, OpenTaps, Free CRM, SugarCRM, Vtiger و مزایا و معایب هر کدام ، نهایتا نرم افزار هوشمند و تحت وب تصمیم یار به نام Vtiger به عنوان یکی از بهترین نرم افزارهای Open Source در مبحث برنامه ریزی هوشمند و مدیریت الکترونیکی ارتباط با مشتری (e-CRM) تحلیل و ارزیابی می شود.

کلمات کلیدی:

Intelligence DSS , ERP , e-CRM , Open Source , Vtiger

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/696078>



