

عنوان مقاله:

رتبه بندی عوامل حیاتی موفقیت در پروژه های فن آوری اطلاعات استقرار سامانه مدیریت ارتباط با مشتری با رویکرد محیط سازمانی

محل انتشار:

پنجمین همایش مدیران فناوری اطلاعات (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسنده:

امین مهجور - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات

خلاصه مقاله:

استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) فعالیت بی بیش از استقرار یک سیستم نرم افزاری میباشد و با در نظر گرفتن عواملی که در اجرای موفق یک پروژه موثرند، میتوان جایگاه یک سازمان را در عرصه رقابت ارتقا داد. این عوامل به عوامل حیاتی موفقیت یا CSF مشهورند. حال سوالی که مطرح میگردد این است که آیا این عوامل حیاتی اهمیت یکسانی دارند و وضعیت اهمیت و اولویت این عوامل با توجه به محیط های سازمانی به چه صورت میباشد هدف این پژوهش شناسایی عوامل حیاتی موفقیت پروژه های استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتری و رتبه بندی این عوامل با توجه به محیط های تاثیر گذار بر عوامل پروژه میباشد. برای رسیدن به این منظور پس از بررسی سوابق پژوهش، دسته بندی عوامل حیاتی موفقیت و تهیه مدل مفهومی بر اساس محیط های تاثیرگذار بر عوامل حیاتی موفقیت پروژه های استقرار سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، از جامعه آماری 143 نفری مشتمل بر متخصصان، پژوهشگران، فارغ التحصیلان و دست اندرکاران استقرار سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری، توسط پرسشنامه آنلاین، در خصوص صحت مدل و میزان اهمیت عوامل نظرسنجی گردیده و نتایج توسط آزمون فریدمن 2 تعیین اولویت شده است. بر اساس نتایج حاصله عوامل واقع در محیط بازار دارای بیشترین اهمیت و عوامل واقع در محیط اجرای پروژه CRM، محیط درون سازمان و محیط فنی و زیرساختی در رتبه های بعدی قرار گرفتند.

کلمات کلیدی:

سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، عوامل حیاتی موفقیت، محیط اجرای پروژه، محیط سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/714523>

