

عنوان مقاله:

بررسی روابط با مشتری در تجارت الکترونیک و اهمیت امنیت سیستم

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم مدیریت و حسابداری و فرهنگ اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 31

نویسنده:

مرتضی ناصری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه پیام نور واحد تهران غرب

خلاصه مقاله:

در دنیای کنونی تجارت الکترونیک از اهمیت قابل توجهی برخوردار است و اغلب محیط های تجاری بر بستر و شبکه های اینترنتی ایجاد گردیده است. اینترنت این امکان را به مشتریان می دهد تا با دریافت اطلاعات از شبکه ها و سایت های اینترنتی نسبت به خرید کالا و خدمات بصورت مستقیم از فروشگاه های اینترنتی اقدام کنند. این پژوهش فرآیند داده کاوی در مدیریت ارتباط با مشتری، ارتباط الکترونیکی با مشتری و رضایت مشتری و تکنیک های مدیریتی در این خصوص را مورد بحث قرار می دهد و با جمع آوری داده های مربوط به مشتری و محصول، روابط میان داده ها را بوسیله ابزار داده کاوی بر اساس الگوها استخراج می نماید تا بتوان با شناسایی نیازهای مشتری و ایجاد رضایت، به خواسته های مشتری جامع عمل پوشاند و امنیت را در سیستم تجاری بهبود بخشید. این پژوهش همچنین نقش شرکتها در تجزیه و تحلیل چرخه زندگی مشتری، داده کاوی و پیاده سازی CRM در افزایش امنیت سیستم فروش و تجارت الکترونیکی و چگونگی جایگزینی دیدگاه محصول محور به مشتری محور و همچنین رفتار مشتریان در افزایش امنیت در سیستم فروش را مورد بحث و بررسی قرار می دهد.

کلمات کلیدی:

امنیت سیستم، رفتار مشتریان، مدیریت ارتباط با مشتری، سیستم فروش، داده کاوی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/730631>

