

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر مدیریت تقاضا با رویکرد مدل سازی معادلات ساختاری

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

عباس شکفته - کارشناسی ارشد مهندسی صنایع (گرایش مدیریت پروژه)، موسسه آموزش عالی زند، شیراز، ایران

سعید رازقی - استادیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی شیراز، شیراز، ایران

مهدی ابطی - استادیار، گروه مدیریت، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت، مرودشت، ایران

## خلاصه مقاله:

عدم آگاهی از نحوه تاثیرگذاری، ارتباط و تعامل بین فرآیندهای مدیریت زنجیره تامین خدمات پروژه، تاثیر زیادی بر تاخیر در اتمام پروژه و افزایش هزینه های پروژه دارد. لذا با توجه به اهمیت این موضوع، در پژوهش حاضر به دنبال بررسی تاثیر فرآیند مدیریت ارتباط با مشتری بر فرآیند مدیریت تقاضا هستیم. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر ماهیت پژوهش توصیفی و از نظر فرآیند اجرای پژوهش به صورت کیفی است. جهت گردآوری داده ها از پرسشنامه استفاده گردید. در نهایت جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شد، و داده ها از طریق نرم افزار Smart- PLS 3.2.6 مورد تحلیل قرار گرفتند. پس از تحلیل داده ها، حاصل شدن مقدار 0/566 برای شاخص برازش کلی مدل معادلات ساختاری، نشان از این داشت که مدل کلی طراحی شده از مطلوبیت بالایی برخوردار بوده و به خوبی طراحی شده است. همچنین نتایج آزمون عدد معناداری T نشان داد که در سطح اطمینان 95%، فرآیند مدیریت ارتباط با مشتری بر فرآیند مدیریت تقاضا تاثیر دارد. لذا نیازمند تعامل و همکاری این دو فرآیند در مدیریت زنجیره تامین خدمات پروژه هستیم

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت تقاضا، زنجیره تامین خدمات، مدل سازی معادلات ساختاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/782270>

