

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان

محل انتشار:

کنفرانس ملی هزاره سوم و علوم انسانی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

پرویز نیکبخت - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری، دانشگاه سیستان و بلوچستان

مهدی کاظمی - دکتری مدیریت، دانشگاه سیستان و بلوچستان

خلاصه مقاله:

سرعت تحولات جهان معاصر بی تردید در گذشته سابقه نداشته است. تغییرات فناوری و فضای فشرده رقابتی، شرایط دشواری را برای تولید بوجود آورده است که دیگر نمی توان در سالیان متمادی تقاضای بالا و پایدار و یا بازارهای تضمین شده داشت. تغییرهای سریع در سلايق مشتریان موجب طراحی های مجدد محصول بطور متناوب گردیده به طوری که تهاجم مدل های جدید بهبود یافته در بازار، سبب کاهش شدید عمر محصول نیز گردیده است. لذا در دنیای امروزه استفاده از سیستم هایی همچون برنامه ریزی منابع سازمان و مدیریت ارتباط با مشتری تنها یک مزیت رقابتی نیست بلکه یک ضرورت برای سازمان محسوب می شود. در این مقاله با توجه به بیان اهمیت و ضرورت اجرای سیستم های CRM چارچوبی جهت مشخص نمودن نحوه ارتباط بین این سیستم ها ارائه گردیده است بطوریکه بتواند ضمن افزایش یکپارچگی در سازمان این امکان را فراهم نماید تا سازمان ها قادر باشند از دانش های استخراج شده از درون پایگاه های CRM به نحو کارا و موثری در امر تولید و ارائه محصولات و خدمات به مشتریان استفاده نمایند چرا که این امروزه یکپارچگی و ارتباط به عنوان یک ابزار رقابتی قدرتمند برای سازمان ها محسوب می شود.

کلمات کلیدی:

منابع سازمان، مدیریت ارتباط با مشتری، یکپارچگی منابع سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/398778>

