



ساخت‌دهی نرم به عوامل شکست در پروژه‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با استفاده از ترکیب تکنیک DEMATEL و ISM

دکتر حمید شاهبندرزاده^۱، شبنم شبانکاره^۲

۱-دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه خلیج فارس *نویسنده مسئول

۲-دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی گرایش تحقیق در عملیات دانشگاه خلیج فارس

چکیده

در سال‌های اخیر، توجه به نیازهای مشتریان و پاسخگویی به خواسته‌های آنان، در بخش تولید و خدمات، مدیریت ارتباط با مشتری یک الگوی کسب و کار با چشم‌انداز چندگانه است که متشکل از مردم، فرآیندها و تکنولوژی است. در این پژوهش برای بخش اول، یعنی برای شناسایی عوامل شکست پروژه‌های CRM، از روش مرور ادبیات سیستماتیک استفاده شده است. و اما برای بخش دوم پژوهش یعنی جهت سطح‌بندی عوامل شکست پروژه‌های CRM، از ترکیب تکنیک DEMATEL و ISM استفاده شده است. هدف این پژوهش ساخت‌دهی نرم به عواملی است، که باعث شکست در پروژه‌های CRM می‌شوند. در این مقاله ۱۴ عامل خطر و شکست در پروژه‌های مدیریت ارتباط با مشتری شناسایی گردید. که بر اساس نتایج دو عامل ضعف در زیرساخت‌های ارتباطی و کیفیت نامطلوب ارتباطات و تغییر در مالکان و مدیران ارشد، به عنوان تاثیرگذارترین عوامل در شکست پروژه‌های مدیریت ارتباط با مشتری (عوامل زیربنایی) شناسایی شدند و باقی عوامل به عنوان عوامل روبنایی سطح‌بندی شدند. نتایج به دست آمده در این پژوهش می‌تواند به سازمان‌هایی که قصد اجرای سیستم مدیریت ارتباط با مشتری را دارند شناخت خوبی از عواملی که باعث شکست پروژه‌های مدیریت ارتباط با مشتری می‌شوند را بدهد.

واژگان کلیدی: ساخت‌دهی نرم، مدیریت ارتباط با مشتری، DEMATEL، ISM