



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

پرسش نامه عوامل موثر بر عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری

پاسخگوی گرامی

لطفاً قبل از پاسخ دادن به پرسشنامه موارد زیر را تکمیل نمایید :

مشخصات فردی:

سن:	۲۰-۳۰	۳۰-۴۰	۴۰-۵۰	۵۰ به بالا
جنسیت:	مرد	زن		
میزان تحصیلات:	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس
سابقه کار:	زیر ۵ سال	۵ تا ۱۰ سال	۱۰ تا ۱۵ سال	۱۵ تا ۲۰ سال
				۲۰ سال به بالا
				دکتری

۱- بخش اول پرسش نامه (مقایسه و اولویت بندی عوامل اصلی و شاخص های مربوط به هر عامل موثر بر عملکرد

: (CRM)

۱-۱- مقایسه و اولویت بندی عوامل اصلی موثر بر عملکرد CRM :

این بخش مربوط به اولویت بندی عوامل اصلی و موثر در پیاده سازی و اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در ... می باشد. عوامل اصلی

استخراج شده و موثر عبارتند از : عامل فرایندهای سازمانی، عامل نیروی انسانی و عامل تکنولوژی و فناوری



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

در جدول زیر، جهت اولویت بندی عوامل فوق، هر یک از دو عامل مطرح شده را با هم مقایسه نموده، دور عامل مهمتر خط کشیده و به لحاظ میزان برتری آن، عدد ۱ تا ۹ را اختصاص دهید:

جدول (۱) اولویت بندی و تعیین درجه اهمیت هر یک از عوامل اصلی موثر بر CRM

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	عوامل اصلی موثر بر CRM
									فرایندهای سازمانی - نیروی انسانی
									فرایندهای سازمانی - تکنولوژی و فناوری
									نیروی انسانی - تکنولوژی و فناوری

۲- مقایسه و اولویت بندی شاخص های مربوط به عوامل اصلی موثر بر عملکرد CRM:

هدف این بخش، اولویت بندی شاخص های تعیین کننده عوامل اصلی فوق الذکر می باشد. هر یک از عوامل اصلی ۳ گانه، از یک سری شاخص هایی تشکیل شده اند که این شاخص ها با مطالعات وسیع و جامع و مبانی نظری و پیشینه پژوهشی و نیز در نظر گرفتن ماهیت کاری صنعت مورد مطالعه و استعلام نظر و مصاحبه با خبرگان و با وسواس زیادی انتخاب شده اند، لذا در جداول زیر، شاخص های تعیین کننده هر عامل را مقایسه فرمائید:

۱-۲- اولویت بندی شاخص های مربوط به عامل فرایندهای سازمانی:

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل فرایندهای سازمانی در زمینه پیاده سازی CRM عبارتند از:



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

									خدمات- استراتژی مشتری مداری
									خدمات- اختصاص بودجه مناسب
									خدمات- فرهنگ سازمانی مناسب
									مهندسی مجدد فرآیندها- ارزیابی مداوم عملکرد
									مهندسی مجدد فرآیندها- آمادگی و بلوغ سازمان جهت اجرای CRM
									مهندسی مجدد فرآیندها- استراتژی مشتری مداری
									مهندسی مجدد فرآیندها- اختصاص بودجه مناسب
									مهندسی مجدد فرآیندها- فرهنگ سازمانی مناسب
									ارزیابی مداوم عملکرد- آمادگی و بلوغ سازمان جهت اجرای CRM
									ارزیابی مداوم عملکرد- استراتژی مشتری مداری
									ارزیابی مداوم عملکرد- اختصاص بودجه مناسب
									ارزیابی مداوم عملکرد- فرهنگ سازمانی مناسب
									آمادگی و بلوغ سازمان جهت اجرای CRM- استراتژی مشتری مداری
									آمادگی و بلوغ سازمان جهت اجرای CRM- اختصاص بودجه مناسب
									آمادگی و بلوغ سازمان جهت اجرای CRM- فرهنگ سازمانی مناسب
									استراتژی مشتری مداری- اختصاص بودجه مناسب
									استراتژی مشتری مداری- فرهنگ سازمانی مناسب
									اختصاص بودجه مناسب - فرهنگ سازمانی مناسب



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

									مشارکت کارکنان- رضایت کارکنان
									مشارکت کارکنان- مشخصات مدیر و رهبر سازمان
									کارآمد سازی سیستم پاداش- توانمندسازی کارکنان
									کارآمد سازی سیستم پاداش- آموزش
									کارآمد سازی سیستم پاداش- رضایت کارکنان
									کارآمد سازی سیستم پاداش- مشخصات مدیر و رهبر سازمان
									توانمندسازی کارکنان- آموزش
									توانمندسازی کارکنان- رضایت کارکنان
									توانمندسازی کارکنان- مشخصات مدیر و رهبر سازمان
									آموزش- رضایت کارکنان
									آموزش- مشخصات مدیر و رهبر سازمان
									رضایت کارکنان- مشخصات مدیر و رهبر سازمان

۳-۲- اولویت بندی شاخص های مربوط به عامل تکنولوژی و فناوری :

مهمترین شاخص ها و مولفه های مربوط به عامل تکنولوژی و فناوری در زمینه پیاده سازی CRM عبارتند از : مدیریت سیستم های اطلاعاتی، نرم افزار کارای CRM، زیرساخت سخت افزاری CRM، یکپارچگی تکنولوژیکی همه بخشها، پایگاه داده های جامع مشتریان، نگهداری و حفظ داده های مشتریان، استقرار مدیریت دانش (شامل : ایجاد دانش مشتری، اشتراک گذاری دانش مشتری، بکارگیری دانش مشتری، نگهداری دانش مشتری، تجزیه و تحلیل دانش مشتری، بسط دانش مشتری، بازنگری دانش مشتری، به روز

(رسانی)

در جدول زیر این شاخص ها را با هم مقایسه فرمائید :



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

جدول (۴) اولویت بندی و تعیین درجه اهمیت شاخص های مربوط به عامل تکنولوژی و فناوری موثر بر CRM

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	شاخص های مربوط به عامل تکنولوژی و فناوری موثر بر CRM
									مدیریت سیستم های اطلاعاتی- نرم افزار کارای CRM
									مدیریت سیستم های اطلاعاتی- زیرساخت سخت افزاری CRM
									مدیریت سیستم های اطلاعاتی- یکپارچگی تکنولوژیکی همه بخشها
									مدیریت سیستم های اطلاعاتی- پایگاه داده های جامع مشتریان
									مدیریت سیستم های اطلاعاتی- نگهداری و حفظ داده های مشتریان
									مدیریت سیستم های اطلاعاتی- استقرار مدیریت دانش
									نرم افزار کارای CRM- زیرساخت سخت افزاری CRM
									نرم افزار کارای CRM- یکپارچگی تکنولوژیکی همه بخشها
									نرم افزار کارای CRM- پایگاه داده های جامع مشتریان
									نرم افزار کارای CRM- نگهداری و حفظ داده های مشتریان
									نرم افزار کارای CRM- استقرار مدیریت دانش
									زیرساخت سخت افزاری CRM- یکپارچگی تکنولوژیکی همه بخشها
									زیرساخت سخت افزاری CRM- پایگاه داده های جامع مشتریان
									زیرساخت سخت افزاری CRM- حفظ داده های مشتریان
									زیرساخت سخت افزاری CRM- استقرار مدیریت دانش
									یکپارچگی تکنولوژیکی همه بخشها- پایگاه داده های جامع مشتریان
									یکپارچگی تکنولوژیکی همه بخشها- حفظ داده های مشتریان
									یکپارچگی تکنولوژیکی همه بخشها- استقرار مدیریت دانش
									پایگاه داده های جامع مشتریان- حفظ داده های مشتریان



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تدریس‌ساز

									پایگاه داده های جامع مشتریان - استقرار مدیریت دانش
									حفظ داده های مشتریان - استقرار مدیریت دانش

۳- بخش سوم پرسش نامه جهت بررسی رابطه عامل فرایندها، انسانی و تکنولوژی و شاخصهای مربوط به آنها

با عملکرد CRM در صنعت ...

در بخش اول پرسش نامه، عوامل بصورت زوجی با یکدیگر در قالب روش AHP مقایسه گردیدند. در این قسمت جهت دستیابی به اهداف تحقیق و مشخص شدن میزان اهمیت هر عامل بر عملکرد CRM، سوالات با پاسخ های طیف لیکرت پنج گزینه ای مطرح شده اند. لذا خواهشمند است با دقت به سوالات زیر پاسخ دهید :

۱- عامل فرایندهای سازمانی تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲- عامل نیروی انسانی تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۳- عامل تکنولوژی و فناوری تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۴- عامل بازاریابی (داخلی، خارجی، خرد، کلان)، تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران‌تدبیرساز

۵- عامل استراتژی مشتری مداری (شامل: رضایت مشتری، ارزش مشتری، حفظ و نگهداری مشتری، وفاداری مشتری، پشتیبانی

مشتریان، تمرکز بر مشتریان کلیدی)، تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۶- عامل خدمات (طراحی خدمات، اجرای مناسب)، مهندسی تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۷- عامل مهندسی مجدد فرآیندها در بخش بازاریابی، فروش و خدمات و پشتیبانی تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۸- عامل ارزیابی مداوم عملکرد تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۹- عامل آمادگی و بلوغ سازمان جهت اجرای CRM تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۰- عامل اختصاص بودجه مناسب تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۱- عامل فرهنگ سازمانی مناسب (فرهنگ مشتری مداری، فرهنگ پاسخگویی، فرهنگ پذیرش تغییر، فرهنگ تطابق پذیری) تا

چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۲- عامل آمادگی تغییر فرهنگ کارکنان تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تز تدبیرساز

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۳- عامل مشارکت کارکنان تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۴- عامل کارآمد سازی سیستم پاداش تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۵- عامل توانمندسازی کارکنان تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۶- عامل آموزش تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۷- عامل رضایت کارکنان تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۸- عامل مشخصات مدیر و رهبر سازمان (سبک رهبری، تجربه مدیر، تخصص مدیر، تعهد مدیریت) تا چه اندازه بر عملکرد CRM

در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۱۹- عامل مدیریت سیستم های اطلاعاتی تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۰- عامل نرم افزار کارای CRM تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۱- عامل زیرساخت سخت افزاری CRM تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۲- عامل یکپارچگی تکنولوژیکی همه بخشها تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۳- عامل پایگاه داده های جامع مشتریان تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۴- عامل نگهداری و حفظ داده های مشتریان تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم

۲۵- عامل استقرار مدیریت دانش تا چه اندازه بر عملکرد CRM در ... تاثیر دارد؟

خیلی زیاد زیاد متوسط کم خیلی کم