

شماره: ۰۱۹۲

تاریخ: ۹۴، ۱۰

شرکت فولاد اکسین خوزستان

مدیریت امور مهندسی و فناوری

واحد تحقیق و توسعه



فرم تعریف طرح تحقیقاتی

۱- عنوان طرح تحقیقاتی:

بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر استراتژی‌های کسب و کار و عملکرد شرکت‌های تولیدکننده ورق‌های عریض فولادی

۲- شرح کلی طرح:

طرح محقق علاوه بر بررسی میزان و شدت رابطه و یا عدم رابطه بین متغیرهای گفته شده، بررسی آخرین وضعیت و نمره شرکت فولاد اکسین خوزستان و همچنین رقبای آن از حیث متغیرها و شاخص‌های مذکور می‌باشد. باتوجه به اهمیت مسئله مدیریت ارتباط با مشتری و استراتژی‌های رقابتی در دنیای امروزی و همچنین باتوجه به اینکه شرکت فولاد اکسین خوزستان درصدد استقرار CRM و تدوین و اجرای استراتژی‌های سازمانی می‌باشد نیاز به داده‌ها و نتایج تحقیق مورد نظر احساس می‌شود بالاخص اینکه جامعه آماری آن، خود سازمان و رقبای آن می‌باشند.

۳- اهداف تحقیق:

علاوه بر اینکه تأثیر یا عدم تأثیر متغیرهای گفته شده در جامعه آماری تولیدکنندگان ورق عریض فولادی بررسی می‌شود، داده‌هایی مبنی بر اینکه شرکت و رقبای آن از لحاظ شاخص‌های ((شروع CRM، نگهداری CRM، خاتمه CRM، رهبری هزینه، تمایز در ارتباطات، تمایز در برند، تمایز در قیمت، تمایز در توزیع، رضایت مشتری، اثربخشی بازار، رضایت مشتری، سودآوری)) در چه جایگاهی قرار دارند ارائه می‌شود و در پایان پیشنهادات و تجارب کسب شده بیان می‌گردد.