

## عنوان مقاله:

مدیریت دانش در مراکز تلفنی رفع اشکال مطالعه موردی

## محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات (سال: 1388)

تعداد صفحات اصل مقاله: ۱۳ صفحه

## نویسندگان:

نسیم غنبرطهرانی - دانشجوی دکتری مهندسی صنایع دانشگاه تربیت مدرس  
سعید غنبرطهرانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه صنعتی شریف

## خلاصه مقاله:

این مقاله به لزوم و ویژگی های خاص مدیریت دانش در مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با تمرکز بر مراکز تلفنی خدمت رسانی (Centers Call) می پردازد. علاوه بر این، کاربردهای خاص مدیریت دانش و ابزارهای پشتیبانی آن را در این مراکز مورد توجه قرار می دهد و یک مدل بلوغ برای نمایش و سنجش این کاربردها ارائه می کند.

## کلمات کلیدی:

مراکز تلفنی خدمت رسانی، مدیریت دانش، مدل بلوغ

## لینک ثابت ثبت مقاله در پایگاه سیولیکا:

[https://www.civilica.com/Paper-ICTM06-ICTM06\\_207.html](https://www.civilica.com/Paper-ICTM06-ICTM06_207.html)

این صفحه به معنای تاییدیه نمایه سازی مقاله در پایگاه استنادی سیولیکا می باشد. در هر لحظه به منظور تایید اصالت این گواهی می توانید وضعیت ثبت مقاله را از طریق لینک فوق به صورت آنلاین کنترل نمایید.