

عنوان پایان‌نامه: مطالعه موردی مکانیزم های الکترونیکی مدیریت دانش مشتری در شرکت بیمه کارآفرین

استاد راهنما: دکتر مهدی شامی زنجانی

استاد راهنمای همکار: امین موسوی

دانشجو: مریم رشیدی

چکیده: امروزه مدیریت دانش مشتری یکی از مهمترین مباحث مدیریتی در سازمان ها می باشد. پیاده سازی سیستم های مدیریت دانش مشتری در سازمان ها می تواند آنها را به مزیت رقابتی نائل کند.

ظهور فناوری اطلاعات، کسب و کارهای الکترونیکی را قادر می سازد که از مکانیزم های الکترونیکی مدیریت دانش مشتری در جهت تولید محصول و ارائه خدمات به مشتریان خود بهره برند. بدلیل ضعف در زیرساخت های فناوری اطلاعات و عدم آگاهی از روش ها و مکانیزم های مدیریت دانش مشتری، شرکت های ایرانی در این حوزه با مشکل مواجه اند.

شرکت بیمه کارآفرین به عنوان یکی از شرکت های بیمه خصوصی در ایران متاسفانه شناخت کافی از این مکانیزم ها نداشته و بنابراین تاکنون نتوانسته از مزایا و منافع ناشی از استفاده آنها بهره مند گردد.

این تحقیق ابتدا به بررسی ادبیات تحقیق از جمله مفهوم مدیریت دانش، مدیریت دانش مشتری و مدل های ارائه شده در زمینه مکانیزم های مدیریت دانش مشتری پرداخته و سپس با استفاده از کاملترین مدل مکانیزم های مدیریت دانش مشتری در ادبیات و از طریق پرسشنامه، میزان استفاده از مکانیزم ها در شرکت بیمه کارآفرین را مورد بررسی قرار داده است.