

## تبیین تأثیر ظرفیت های فناوری اطلاعات بر فرآیند خدمت به مشتریان با استفاده از تکنیک AHP فازی در عملیات فرانچایز آژانس های املاک

سید جسیم قادری\*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۲۴ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۱۱/۲۴

### چکیده

ارائه خدمات به مشتریان بعنوان یک استراتژی حیاتی برای سازمان ها در آمده و بطور فزاینده ای با ظرفیت ها و منابع تکنولوژی سازمان ها گره خورده است. این مقاله با ارائه بینشی مثبت به کاربرد فرآیند تحلیل سلسله مراتب فازی تأثیرات فناوری اطلاعات را بر روی فرآیند خدمت به مشتریان مورد بررسی قرار می دهد. این بررسی بطور خاص، تأثیرات متفاوتی از ظرفیت ها و منابع فناوری اطلاعات بر روی فرآیند خدمت به مشتریان را در عملیات فرانچایز آژانس های املاک نشان می دهد. ساختار مقاله نشان می دهد که منابع انسانی فناوری اطلاعات و تجربه های تجاری در زمینه فناوری اطلاعات محرک های مهمی در نحوه پیاده سازی فناوری اطلاعات و استفاده از آن در فرآیند خدمت به مشتریان هستند. از اینرو منابع انسانی فناوری اطلاعات و تجربه های تجاری در زمینه فناوری اطلاعات، ظرفیت های کلیدی فناوری اطلاعات هستند که بر عملکرد فرآیند خدمت به مشتریان تأثیر می گذارند و تأثیرات منابع انسانی فناوری اطلاعات مانند مهارت های مدیریتی فناوری اطلاعات و تجربه های تجاری در زمینه فناوری اطلاعات مانند دانش به اشتراک گذاشته شده ضمنی را در فرآیند عملکرد خدمت به مشتریان مورد بررسی قرار می دهد.

### واژگان کلیدی

منابع و ظرفیت های فناوری اطلاعات، منابع انسانی فناوری اطلاعات، زیرساخت های انعطاف پذیر فناوری اطلاعات، فرآیند تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی

۱. کارشناس ارشد گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)