

Enstitüsü	:	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Anabilim Dalı	:	İşletme
Programı	:	İşletme - Uzaktan Öğretim
Tez Danışmanı	:	Dr. Öğr. Üyesi Nazan Çağlar
Tez Türü ve Tarihi	:	Yüksek Lisans – Kasım 2020

ÖZET

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında işletmeler ve tüketiciler için hızla şekillerden ekonomik ortam, şirketlerin sergilediği geleneksel pazarlara anlayışı ve uygulamalarını pazar paylarını korumak, güçlenmek ve diğer rakipleri ile rekabet etme çabalarını neredeyse imkânsız hale gelmiştir. Günümüzde müşteriler bilgi çağının etkisi ile daha bilinçli hale gelmiştir. Müşteriler; ihtiyaç, istek ve beklentilerinin değişik şekilde karşılanması beklentisi içine girmişlerdir. İşletmelerin bu beklentileri müşterinin istediği şekilde karşılaması durumunda kazançlı çıkmaları kaçınılmaz olacaktır.

Şirketlerin müşteriler ile ilişkilerini geliştirmeleri, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına en doğru şekilde cevap verebilmeleri için CRM ve CRM uygulamalarına duydukları ihtiyaç gözle görülür bir şekilde artış göstermiştir. Bulut bilişim gelişen teknoloji ile birlikte bilişim sektöründe adı sıkça duyulmaya başlayan yeni bir kavram olarak ortaya çıkmıştır. Bulut bilişimin temelinde sanallaştırılma yatmaktadır. Bu sanallaştırılma ile gerek büyük ölçekli firmalar gerek gelişmekte olan firmalar ve gerekse son kullanıcılar; yer, işletim sistemi, BT gibi kaynaklarına bilgisayardan bağımsız ulaşabilme ve istediği zaman erişebilme imkânı yakalamıştır. Bu kolaylık firmaların iş faaliyetlerini daha hızlı ve daha az maliyetler altında gerçekleştirmesine imkân sağlamıştır. Bulut bilişim telekomünikasyon, bankacılık, sağlık gibi müşteri akışı fazla olan sektörlerde öncelik verilmesi gereken teknolojik bir yaklaşımdır.

Bu araştırmanın amacı, yeni gelişen teknoloji ve iletişim çağında iş dünyasında kritik önem taşıyan müşteri ilişkileri yönetimini her yönüyle inceleme ve hali hazırda gelişmekte olan crm ve bulut bilişim iş birliğini hakkında bilgi vermektir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri İlişkileri Yönetimi, CRM, Bulut, Bulut Bilişim, Bilişim

Bilim Dalı Sayısal Kodu:

University : **Istanbul Kultur University**
Institute : **Institute of Graduate Education**
Department : **Business Administration**
Programme : **Business Administration Distance Education**
Supervisor : **Assistant Prof. Dr. Nazan ÇAĞLAR**
Degree Awarded and Date : **MBA – Nov 2020**

ABSTRACT

The economic environment that take shape quickly for businesses and consumers in this information era we live in, made competition efforts of businesses with their other competitors, to grow stronger, keeping their market shares and their understanding of traditional marketing and applications impossible for them. Today customers are more conscious and selective thanks to the advancing era of information. Customers today are in an expectation of satisfaction of their requests and needs. Businesses will make a profit as soon as they satisfy client's needs as they wanted. The need of businesses for CRM and applications of CRM has increased perceptibly, to build and improve relationships with their clients, satisfying their needs and answering their needs appropriately. Cloud computing emerged alongside the advancing technology, as a new concept in the IT sector. Virtualizing underlying term below cloud computing. Thanks to this virtualization process, big scale and flourishing firms and end users had the chance of accessing their sources as operating systems, BT, domain independently from their computers anytime and anywhere. This ease made businesses to operate faster and for lower costs, thus, permitting companies to operate efficiently. Cloud computing is a technological approach that must be priorities in those areas in which customer flow is high, as banking, telecommunications, and healthcare industries. The aim of this paper is to provide information regarding the cloud computing co-operation and CRM that develops constantly and to investigate in every sense the customer relationship management that has a critical role in the business world, in this era of constantly advancing technology and telecommunications.

Key Words: Customer relationship management, crm, cloud, cloud computing, Informatics

Science Code: