

성공적인 웹사이트 구축을 위한 CSF에 관한 연구

오세구 (충남대학교, 한밭대학교, 공주대학교 경영학과 시간강사),

김현중 (충남대학교 경영학과 석사과정)

요약

21세기 정보화 사회에서는 무한한 사업기회의 원천으로서 인터넷을 포함한 정보통신의 통합적 활용의 중요성이 더욱 강조되고 있다. 본 연구는 인터넷 서비스 중의 하나인 웹을 대상으로 상호작용과 개인화란 개념을 도입. 인터넷상에서의 고객접점관리에 대한 주제를 다룬다. 또한 기존의 마케팅 측면에서의 고객접점관리에 대한 연구가 프론트오피스에 치중한 것에 비하여 본 연구는 백오피스에 관련된 시스템 품질을 도입 이를 모형화 함으로서 향후 인터넷 비즈니스의 발전에 도움이 되고자 한다. 본 연구는 추후 실증분석을 통해 보다 정밀하게 수정될 것이다.