

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر هوش مصنوعی بر بهبود عملکرد بانکداری الکترونیکی و جذب مشتریان بانکی

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، گردشگری و تکنولوژی (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

نفیسه کشت گر - دکترای اقتصاد و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائنات

رضا عباسپور - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی (تجارت الکترونیک) دانشگاه آزاد اسلامی واحد قائنات

خلاصه مقاله:

بانکداری الکترونیکی از جمله مهمترین خدمات الکترونیکی در تجارت الکترونیکی است، ولی نبود ابراز مناسب برای اندازهگیری رضایت مشتریان در صنعت بانکداری، از سرعت توسعه بانکداری الکترونیک کاسته است. این پژوهش مطالعه عوامل موثر بر رضایت مشتریان را در صنعت بانکداری سنتی و الکترونیکی هدف گرفته است تا مشخص شود چه عواملی منجر به رضایت مشتری می شود. هوش مصنوعی یکی از قدیمی ترین دستاوردهای دنیای فناوری محسوب می شود که امروزه نقش مهمی در زندگی تمامی کاربران جهان دارد. امروزه کاربردهای متنوعی برای هوش مصنوعی محدود وجود دارد که روز به روز هم بر تعداد آن ها افزوده می شود. یکی از زمینه هایی که هوش مصنوعی در آن بروز و ظهور پیدا کرده است، نظام بانکداری، امور مالی و مواردی از این دست می باشد. اهمیت و نقش هوش مصنوعی و تاثیرات آن از قبیل ارائه خدمت از طریق چت بات ها و ربات ها، تسهیل بانکداری موبایلی، افزایش امنیت و کشف کلاهبرداری ها، تجارت الگوریتمی، رایانش شناختی، پردازش سریع نامه های دریافتی، تایید هویت مشتریان از طریق فناوری تشخیص صدا، متن کاوی و سنجش احساسات مشتری و استفاده از تکنولوژی موقعیت یاب برای شناخت دقیق تر مشتری، انتقال چک های بانکی به حساب با استفاده از موبایل شخصی، شناسایی معاملات مالی کلاهبرداران، اعتباردهی به مشتریان مواردی هستند که در این مقاله مورد بررسی قرار گرفته اند. در پایان به این نتیجه می توان دست یافت که با توجه به پیشرفت روزافزون علوم و فناوری بشری، نظام بانکداری می تواند پتانسیل بالایی در استفاده از قابلیت های هوش مصنوعی در جهت تسهیل هرچه بیشتر و بهتر ارائه خدمات به مشتریان خود داشته باشد.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیکی، هوش مصنوعی، صنعت بانکداری، خدمات مالی، مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1461075>

