

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر هوش مصنوعی جهت رسیدن عملکرد سازمان به کلاس جهانی (مورد مطالعه شرکت فرش بهشتی)

محل انتشار:

نهمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی، مدیریت و کارافزینی ایران (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

حسن فارسیجانی - استاد دانشگاه شهید بهشتی

امیرشهاب زارع اسپیلی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازرگانی بین الملل - دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب - تهران - ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این تحقیق بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر هوش مصنوعی جهت رسیدن عملکرد سازمان به کلاس جهانی (مورد مطالعه شرکت فرش بهشتی) می باشد. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت، روش اجرا و نحوه گردآوری داده ها، تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه این تحقیق را کارکنان شرکت تولید کننده فرش بهشتی تشکیل می دهند روش نمونه گیری در این تحقیق به صورت تصادفی و تعداد نمونه ۱۲۰ نفر انتخاب گردید. نتایج خروجی در بین کل نمونه نشان داد که تمامی بارهای عاملی در سطح اطمینان ۹۵% معنادار می باشند. با توجه به مقدار ملاک نشان از قدرت مدل برای پیش بینی مناسب است و برازش مدل ساختاری بار دیگر مورد تایید است. نتایج علاوه بر اینکه روایی و اعتبار سازه ی مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر هوش مصنوعی و مولفه های کلاس جهانی را نشان می دهد، فرضیات تحقیق را نیز تایید می کند. نتایج نشان داد مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر هوش مصنوعی جهت رسیدن عملکرد شرکت فرش بهشتی به کلاس جهانی تاثیر معنادار دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد سازمان، مزیت رقابتی، کلاس جهانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1562462>

