

## عنوان مقاله:

بررسی عوامل مؤثر بر استقرار فرایند مدیریت ارتباط با مشتری در بانک کشاورزی

## محل انتشار:

دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمانها (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

خیرا... سربلند - عضو هیات علمی دانشگاه علوم و تحقیقات واحد اردبیل

شهرام کریمی اندزقی - عضو هیات علمی دانشگاه علوم و تحقیقات واحد اردبیل

## خلاصه مقاله:

مدیریت ارتباط با مشتری یکی از دستاوردهای عصر اطلاعات و دانش است و با توجه به ویژگیهای آن، امروزه سازمانهای با جدیت به دنبال بهره‌مندی از نتایج آن هستند. تحقیق حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر استقرار فرایند مدیریت ارتباط با مشتری در بانک کشاورزی شهرستان اردبیل انجام پذیرفته است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان مدیریت شعب بانک کشاورزی استان اردبیل بوده که نمونه‌ای به حجم 44 نفر به شیوه تصادفی ساده انتخاب گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد نیلوسن (1996) بوده و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آماره آزمون بهره‌گرفته شده است. نتایج حاصل از آزمون متغیرهای تحقیق نشان داد که تمرکز بر مشتریان اصلی و کلیدی، توجه به مدیریت دانش، برخورداری از فناوری مدرن و به روز و سازماندهی فرایندهای کسب و کار در استقرار مدیریت ارتباط با مشتری در بانک کشاورزی تأثیر می‌گذارد.

## کلمات کلیدی:

مدیریت دانش، فناوری، مدیریت ارتباط با مشتری، بانک کشاورزی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/242524>

