

عنوان مقاله:

بهبود مدیریت ارتباط با مشتری در بانک ها با به کارگیری الگوریتم ژنتیک

محل انتشار:

اولین همایش ملی کامپیوتر، فناوری اطلاعات و ارتباطات اسلامی ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

بابک دارابی نژاد - دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوشهر، گروه مهندسی کامپیوتر، بوشهر، ایران.

سیدجواد میرعابدینی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، گروه مهندسی کامپیوتر، تهران، ایران.

علی هارون آبادی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، گروه مهندسی کامپیوتر، تهران، ایران.

خلاصه مقاله:

در چند سال گذشته به دلیل مشکلات مختلف اقتصادی اجتماعی و مهمتر از همه فزونی میزان تقاضا بر عرضه همواره بانکهای کشور مشتری مداری و ارکان آن را موردی توجهی قرار داده اند و نتوانسته اند به نحو احسن از بازاریابی نوین استفاده نمایند مردم به علت عدم توجه و بهاندادن به نیازها و خواسته هایشان و ارایه خدمات یکسان و مشابه توسط تمامی شعب بانکهای کشور هیچگونه انگیزه ای برای مراجعه به شعب بانکها نداشته اند لذا مشتریان به ناچار به بانکها مراجعه می کنند تا نیازهای ابتدایی خود را برطرف سازند و به تعبیر دیگر باید گفت که در حال حاضر این مردم هستند در خدمت بانک ها می باشند نه بانکها در خدمت مردم با توجه به تغییرات محیطی که پیشرو داریم بانکها بایستی پیشاپیش به تجهیز نمودن خود شناسایی نیازها توقعات مشتریان و همچنین توجه به وضعیت بازار اهمیت قایل شوند زیرا هربانکی بتواند زودتر از رقبای این نیازها را شناسایی و برآورده کند درمیدان رقابت پیروز و سرافراز خواهد بود بنابراین به موازات سرمایه گذاری سنگین شرکت ها و سازمان ها در زمینه ای پایه ریزی دیجیتالی تاسیس همچنین برنامه ریزی تاسیس منابع ERP مدیریت ارتباط با مشتری CRM و مدیریت زنجیره ی تامین SCM حوزه نظارت IT به عنوان یک مسئله ی مهم برای درک به کارگیری موثر IT مورد توجه قرار میگیرد لذا در این مقاله سعی بر آن است که نقش مدیریت ارتباط با مشتری در بانک کشاورزی با استفاده از الگوریتم ژنتیک بررسی و نتایج حاصل از آن کاملاً نسبت به روشهای موجود برتری داشته است

کلمات کلیدی:

الگوریتم ژنتیک، بانک، مدیریت ارتباط با مشتری، CRM، فناوری اطلاعات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/408918>

