

## عنوان مقاله:

استفاده از روش های خود خدمتی در بانکداری نوین به عنوان یک مزیت رقابتی

## محل انتشار:

سومین کنگره بین المللی کامپیوتر، برق و مخابرات (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

کیانوش صادقی - دانشگاه علمی کاربردی، روانسر، گروه مهندسی فناوری اطلاعات، کرمانشاه، ایران

مهین مرادی - دانشگاه علمی کاربردی، روانسر، گروه مهندسی فناوری اطلاعات، کرمانشاه، ایران

شهین مرادی - دانشگاه علمی کاربردی، روانسر، گروه مهندسی فناوری اطلاعات، کرمانشاه، ایران

## خلاصه مقاله:

تکنولوژی، فرایندهای کسب و کار را تغییر داده است و استفاده از فناوری های خود خدمتی باعث تغییر ماهیت تحویل سرویس شده است. توسعه و پرورش داشتن روابط طولانی با مشتریان اصل مهمی در خدمات بازاریابی و همچنین در روابط B2B در نظر گرفته شده است. در دهه های اخیر، تغییر در تمرکز بازاریابی، تاکید بر افزایش ارتباط بازاریابی بوده است. این تحقیق سعی در جهت پاسخ به این سوال پژوهشی دارد: استفاده از فناوری های خود خدمتی چه تاثیری در زمینه روابط B2B دارد در زمینه بانکداری، این تحقیق اثرات استفاده از بانکداری اینترنتی بر روابط بین بانک و مشتریان تجاری خود را بررسی می کند. در این کاوش در این ناحیه، درک بیشتری از روابط بانک و مشتریان کسب و کار بانکی شناسایی شده است.

## کلمات کلیدی:

بانکداری نوین، خود خدمتی، مزیت رقابتی پایدار

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/576116>

