

عنوان مقاله:

بکارگیری تکنیک داده کاوی ANN جهت تحلیل پیوند بین سامانه مدیریت روابط با مشتریان باهدف ارتقای کارایی عملکرد سازمانی بانک ملی ایران

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی توانمندسازی کسب و کارهای فناورانه و راهکارهای پیشرفت در تکنولوژی و مهندسی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسنده:

مصطفی رشیدی - کارشناس ارشد مدیریت فن آوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

رضایت مندی مشتریان عامل کلیدی موفقیت بانک هاست. دلیل اصلی انجام تحقیق تحلیل پیوند بین سامانه مدیریت روابط با مشتریان باهدف ارتقای کارایی عملکرد در بانک ملی ایران با بکارگیری تکنیک داده کاوی ANN، است. دیتاست تحقیق حاضر، بر اساس یک نمونه 12هزار تایی از داده ها و گزارش های بانک ملی ایران طی سال های 1392 تا 1397، تنظیم شد. مدل اولیه و پیشنهادی تحقیق، پس از انجام مطالعه موردی کیفی در بانک ملی ایران، مدل نهایی تدوین شد. مهمترین نتایج تحقیق حاضر عبارت است از اینکه، به ترتیب پیشگوکننده های اصلی مدل یعنی پیشگو کننده تحلیل گرافیکی منابع اطلاعاتی موجود در سامانه با کد داده ای (A5) دارای وزن پیشگویی برابر با 0.34؛ پیشگو کننده سودمندی منابع اطلاعاتی موجود در سامانه با کد داده ای (A1) دارای وزن پیشگویی برابر با 0.30؛ به تحلیل دقیق تر تحلیل پیوند بین CRMS باهدف ارتقای کارایی عملکرد با استفاده از تکنیک های داده کاوی، پرداخته اند. در نهایت شعب مناسب برای بهبود عملکرد، درون 3 گروه (کلاس-الف تا کلاس-ج)، دسته بندی شدند.

کلمات کلیدی:

سامانه مدیریت روابط با مشتری (CRMS)، کارایی عملکرد سازمانی، بانک ملی ایران، متدلوژی داده کاوی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/977339>

