

موفقیت سازمانی شعب بانک پارسیان استان سمنان با توجه به نقش هوش تجاری (کسب کار) و سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری

فاطمه رنجبر^۱

۱. گروه حسابداری، واحد نیشابور، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران.

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر هوش تجاری (کسب کار) و سیستم های مدیریت ارتباط با مشتری بر موفقیت سازمانی در شعب بانک های پارسیان سمنان می باشد. این تحقیق به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، از نوع همبستگی می باشد جامعه آماری تحقیق عبارتست از کلیه کارکنان شعب بانک های پارسیان سمنان که تعداد آنها 160 نفر بود. به دلیل محدودیت تمامی اعضا به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه استفاده شد. در این تحقیق جهت توصیف داده ها از انواع آماره های توصیفی و استنباطی استفاده شد. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش Spss بود. نتایج پژوهش نشان داد که هوش تجاری (کسب کار) و مدیریت ارتباط با مشتری بر موفقیت سازمانی تاثیر می گذارد.

واژگان کلیدی: هوش تجاری (کسب کار)، مدیریت ارتباط با مشتری، موفقیت سازمانی.