

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير تطبيق نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) على جودة العمليات المصرفية دراسة حالة في البنك الراجحي

أسم الطالب

ماجد سلامي

232001523

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
10	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في السنوات الأخيرة، أصبحت البنوك في السعودية تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الإلكترونية لإدارة أعمالها اليومية وتحسين جودة خدماتها. ويُعد نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) من أهم هذه الأنظمة، حيث يساعد في تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء، ويعد نظام إدارة علاقات العملاء، إدارة بيانات العملاء وتحليل بيانات العملاء وتحليل سلوكهم وتحسين تجربة الخدمات المصرفية. إلى تعزيز العلاقة مع العملاء من خلال توفير معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار وتحسين سرعة الاستجابة، مع ذلك، ما زالت بعض البنوك تواجه تحديات في تطبيق النظام بشكل فعال يؤثر على جودة العمليات المصرفية، وهو ما يجعل دراسة هذا الموضوع مهمة لفهم مدى تأثير هذا النظام على الأداء وجودة العمل.

تستهدف هذه الدراسة موظفي الإدارات المصرفية وخاصة العاملين في إدارة علاقات العملاء، لما لهم من دور مباشر في تطبيق النظام. وتكمن أهمية المشكلة في كونها ترتبط بتحسين جودة العمليات المصرفية، وزيادة كفاءة العمل وتقليل الأخطاء التي قد تؤثر على رضا العملاء وأداء البنك.

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير تطبيق نظام إدارة علاقات العملاء المصرفية في البنك الراجحي، من خلال تحليل آراء الموظفين وتحديد مدى فعالية النظام في تحسين التنظيم والكفاءة وتقليل الأخطاء التشغيلية.

1.2. مشكلة الدراسة

يُعد تطبيق نظام إدارة علاقات العملاء من الخطوات المهمة التي اتخذتها البنوك السعودية لتطوير بيئة العمل الرقمية. ومع ذلك، فإن بعض المؤسسات تواجه صعوبات في تحقيق الفائدة الكاملة من هذا النظام، سواء من ناحية الاستخدام أو من ناحية تأثيره على جودة العمليات المصرفية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قلة الدراسات النظرية التي تناولت العلاقة بين نظام (CRM) وجودة العمليات المصرفية في البنوك السعودية , مما يجعل الحاجة ملحة لبحث يوضح هذا الترابط

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

عدم توفر بيانات ميدانية كافية من داخل البنوك السعودية حول تأثير تطبيق النظام على العمل اليومي ومستوى رضا الموظفين والعملاء.

1.3. أهمية الدراسة

في دعم التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي تتبع أهمية الدراسة من دور نظام ادره علاقات العملاء.

1.3.1. على المستوى النظري:

يسهم البحث في سد الفجوة النظرية المتعلقة بدراسة العلاقة بين إدارة علاقات العملاء وجودة العمل المصرفي، مما يضيف إلى المعرفة الأكاديمية في مجال إدارة الجودة والتحول الرقمي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

سيوفر البحث نتائج يمكن ان يستفيد منها البنك الراجحي والبنوك الاخرى لتحسين طريقة تطبيق نظام (CRM), مما يرفع من كفاءة العمليات وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

1-إدارة علاقات العملاء CRM – للدكتور عمرو عبد الرحمن توفيق مرجع عربي جيد لفهم المفاهيم الأساسية والاستراتيجيات الخاصة بإدارة علاقات العملاء .

<https://short-url.org/1pDQp>

2- قياس إدارة علاقات العملاء (CRM)

<https://short-url.org/1pDQX>

3- إدارة علاقة الزبون – محمود جاسم الصميدعي وآخرون يناقش الجانب الاستراتيجي في التسويق وعلاقاته بالعملاء .

<https://short-url.org/1kxJC>