

عنوان مقاله:

خوشه بندی مشتریان حوزه خدمات شهر سازی در شهر داری اصفهان مبتنی بر داده کاوی

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مهندسی عمران، معماری و مدیریت شهری و ششمین نمایشگاه تخصصی انبوه سازان مسکن و ساختمان استان تهران (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

زهره کاتبی - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت واحد خوراسگان، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

حمیدرضا پیکری - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه خوراسگان، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این پژوهش، خوشه بندی مشتریان حوزه خدمات شهرسازی در شهرداری اصفهان مبتنی بر داده کاوی بود. جهت تعیین ارزش مشتریان هر خوشه از روش ارزش طول عمر مشتریان استفاده شد روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر تجزیه و تحلیل داده ها توصیفی پیمایشی بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه مشتریان شهرسازی مناطق 15 گانه شهرداری اصفهان در طول بازه زمانی 95/01/15 تا 95/12/29 به تعداد 4526 نفر تشکیل داده اند. ابزار جمع آوری اطلاعات از طریق مراجعه به هر منطقه و گرفتن اطلاعات از نر افزار ایده گستر شهرسازی شهرداری های مناطق 15 گانه بود و زیر نظر اساتید دانشگاه و متخصصین حوزه شهرسازی به روش میدانی جمع آوری و مورد تایید قرار گرفت. سپس به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش دومرحله ای تعداد خوشه های بهینه محاسبه و با استفاده از روش کا-میانگین خوشه بندی انجام شد. یافته های پژوهش نشان داد که مشتریان به چهار خوشه تقسیم بندی شدند و برای هر خوشه ارزش طول عمر محاسبه گردید. در نهایت پس از محاسبه ی ارزش طول عمر برای هر خوشه، در پایان یافته های پژوهش و بحث و نتیجه گیری با پیشنهادات تحقیق ارائه شد و در آخر محدودیت های این تحقیق ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

خوشه بندی مشتریان، ارزش طول عمر مشتری، مدیریت ارتباط با مشتری، داده کاوی، مدل آر.اف.ام

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1037585>

