

## عنوان مقاله:

استفاده از تکنیک داده کاوی در مدیریت ارتباط با مشتریان در نظام بانکی

## محل انتشار:

کنفرانس ملی فناوری اطلاعات و جهاد اقتصادی (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

حمیدرضا مومنی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی کامپیوتر

کرشنا زمانی - کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات تجارت الکترونیک

مهرنوش ترابی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات تجارت الکترونیک

## خلاصه مقاله:

امروزه به دلیل رقابت شدید در صنعت بانکداری فرآیند اتخاذ استراتژی مناسب جهت جذب مشتریان جدید و نگهداری آنها بحث بسیار مهمی است که موفقیت و بقای این موسسات را تضمین می نماید لذا هم اکنون در بسیاری از جنبه های مدیریت ارتباط با مشتری تحلیلگران با استفاده از تکنیکهای مختلف سعی بر آن دارند که الگوی رفتاری یا نحوه عملکرد مشتریان را شناسایی و براساس این الگو به پیش بینی رفتار آنان و تعیین خواسته های ایشان دست یابند این مقاله ضمن بررسی لزوم مدیریت ارتباط با مشتری در بانکها بطور خاص به یکی از کاربردهای داده کاوی در صنعت بانکداری یعنی امتیاز دهی و برآورد اعتبار مشتریان بانک پرداخته است.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، CRM، داده کاوی، Data Mining

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/141901>

