

عنوان مقاله:

به کارگیری روش های داده کاوی جهت مدیریت دانش مشتریان: رویکردی جهت صرفه جویی در زمان و هزینه (مطالعه موردی: بانک مهر اقتصاد)

محل انتشار:

کنفرانس ملی بهینه سازی مصرف انرژی در علوم و مهندسی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:

سیده عطیه علی کیا امیری - کارشناسی ارشد فناوری اطلاعات

خلاصه مقاله:

با افزایش رقابت بین بنگاه های کسب و کار از جمله صنعت بانکداری مشتری توجه به جایگاه او و ارتباط با او اهمیت ویژه ای یافته است. از این رو مدیران و تحلیل گران سازمان ها به دنبال روشهایی هستند که با صرف کمترین زمان و هزینه دانش پنهان نهفته در بین حجم عظیم داده های برجای مانده از تبادلات اطلاعاتی و دانشی سازمان با مشتریانشان را استخراج نمایند و به کمک این دانش ارزشمند گوی سبقت را از رقبایان برپایند و در جهت رضایت هرچه بیشتر مشتریان گام بردارند. در این مسیر به دلیل حجم بالای داده ها استفاده از روشهای سنتی و دستی و به کارگیری روشهای آماری موجب هدررفت زمان و هزینه بسیاری خواهد شد. بویژه در نظام بانکی مشتری نقش بسیار موثری در مسیر نیل به اهداف سازمان ایفا می کند. این نقش در بانکهای خصوصی بسیار مورد توجه قرار گرفته و مطالعات و فعالیت های ویژه ای را به خود اختصاص داده است. در این تحقیق سعی داریم با استفاده از ابزار بروز و قدرتمند داده کاوی و الگوریتم های خوشه بندی دانش نهفته در اطلاعات موجود در پایگاه داده های حاصل از تعاملات بانک و مشتری را استخراج نموده و از آن جهت اخذ راهبردهای مدیریت ارتباط با مشتری بهره گیری نماییم.

کلمات کلیدی:

مدیریت دانش مشتری، مدیریت ارتباط با مشتری، داده کاوی، خوشه بندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/300107>

