

عنوان مقاله:

طراحی مدل کاربرد داده کاوی در مدیریت دانش مشتری

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری و علوم اجتماعی (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

سیداکبر نیلی پور طباطبائی - استادیار دانشگاه صنعتی مالک اشتر اصفهان

مهدی محمدی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع

خلاصه مقاله:

سیستم های مدیریت دانش سازمانی معطوف به دستیابی به انواع دانش ها از جمله دانش مشتریان به منظور بهره گیری از آنها در جهت تحقق اهداف سازمانی می باشند. دانش مشتریان از تنوع و تکرار خاصی برخوردار است و این موضوع بهره گیری مطلوب از آن توسط سازمان را با نوعی دشواری مواجه می نماید. از این رو ایجاد امکان بهره گیری نظام دار و هدفمند از دانش مشتریان نیازمند استفاده از سیستم داده کاوی است. داده کاوی فرایند کاوش و استخراج داده های هدفمند از میان حجم عظیم داده ها و مدل کردن الگوهای ناآشکار نهفته در میان انبوه داده ها می باشد. در این مقاله مدلی برای به کارگیری مطلوب سیستم داده کاوی در سیستم مدیریت دانش مشتری ارائه شده است. بر اساس این مدل اثر بخشی و کارایی سیستم مدیریت دانش مشتری در تعامل با دیگر بخش های سیستم مدیریت دانش سازمان افزایش یافته و فرایند استفاده از آن تسهیل و تسریع می گردد.

کلمات کلیدی:

داده کاوی، مدیریت دانش مشتری، دانش مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/301618>

