

## عنوان مقاله:

طراحی مدل برای پیشبینی رضایتمندی مشتریان با استفاده از داده کاوی (مطالعه موردی: شرکت آب و فاضلاب)

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت، فرهنگ و توسعه اقتصادی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 27

## نویسندگان:

محمدرضا بابایی - استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یادگار امام خمینی (ره) - شهرری، تهران، ایران.

رضا کرمی - مدیر دفتر فناوری اطلاعات شرکت آبفای جنوب غرب تهران و دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

محمد سیف الهی - کارشناس مسئول دفتر پدافند غیر عامل شرکت آبفا و دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، ت

غزاله نظری عارف - کارشناس ارشد دفتر برنامه ریزی شرکت آبفای جنوب غرب تهران و کارشناسی ارشد MBA آمل، ایران

## خلاصه مقاله:

در این پژوهش که از حیث هدف، کاربردی و از جنبه ماهیت از نوع پژوهشهای همبستگی و همخوانی محسوب میشود، در ابتدا با مطالعه و بررسی حوزه کاری شرکت آبفا، شاخصهای خدماتی که بر رضایت و عدم رضایت مشتریان شرکت موثر بودند، شناسایی شد و سپس با استفاده از داده کاوی قواعد و روابط بین خدمات ارائه شده به مشتریان و رضایت آنها از سازمان شناسایی و همچنین با تعیین علل نارضایتی، یکمدل داده کاوی ارائه شد. نتایج به دست آمده از مدل، دانش پنهان درون پایگاه داده های نظرسنجی را در اختیار مدیران می گذارد و آنان را در ارزیابی کیفیت خدمات، یافتن گلوگاهها و شناخت مشتری راضی و ناراضی به صورت هوشمند یاری نمود و به صورت کاربردی به آنان نشان داد.

## کلمات کلیدی:

داده کاوی، درخت تصمیم گیری، رضایتمندی، مشتریان آبفا، نرم افزار وکا

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/427542>

