

عنوان مقاله:

استفاده از انتخاب ویژگی در پیش بینی رویگردانی مشتری

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی رویکردهای نو در مهندسی برق و کامپیوتر (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 5

نویسندگان:

سیده ندا صافی - دانشگاه آزاد اسلامی اهواز

ماشاءالله عباسی دزفولی - دانشگاه آزاد اسلامی اهواز

عبدالهادی درزیان عزیزی - دانشگاه شهید چمران

خلاصه مقاله:

نگهداری مشتری که به مفهوم حفظ روابط وفادارانه با مشتریان است، قلب مدیریت ارتباط با مشتری و یکی از دلایل شکل گیری این مبحث را تشکیل می دهد. امروزه رویگردانی مشتریان به نگرانی اصلی سازمانها تبدیل شده است. نگهداری مشتریان یک استراتژی ارزشمند است که سودآوری بلندمدت و موفقیت سازمانها را تضمین میکند. میتوان توسط تکنیکهای دادهکاوی مدل هایی را برای پیشبینی رویگردانیمشتری طراحی کرد. در این مقاله با بهره گیری از الگوریتم رقابت استعماری بهعنوان انتخاب ویژگی و الگوریتم ماشین بردار پشتیبان به منظور دسته بندی بر اساس ویژگیهای استخراج شده با استفاده از داده های مربوط به یک شرکت مخابرات، بهپیش بینی رویگردانی مشتری پرداخته شده است. با کاربرد این روش، مشتریانی که مایلند تأمین کننده فعلی خود را تغییر داده و به تأمین کننده دیگری روی آورند، شناسایی شده تا برای جلوگیری از رویگردانی این مشتریان و نگهداری آنها، گروه مذکور مورد هدف فعالیت های بازاریابی پیشرو قرار گیرند.

کلمات کلیدی:

الگوریتم رقابت استعماری، پیشبینی رویگردانی مشتری، داده کاوی، ماشین بردار پشتیبان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/510362>

