

عنوان مقاله:

توسعه مدل RFM پایه جهت خوشه بندی مشتریان بانک ها با استفاده از داده کاوی

محل انتشار:

کنفرانس توسعه پژوهش های نوین در مهندسی برق و کامپیوتر (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

سعید سراجی پور - کارشناس ارشد نرم افزار، گروه مهندسی کامپیوتر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد آشتیان

حمید متقی گلشن - استادیار گروه مهندسی کامپیوتر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد آشتیان

خلاصه مقاله:

امروزه تعامل مشتری با بانک به حضور در شعب محدود نمیباشد. با حضور سیستم های الکترونیکی و کارتهای اعتباری تعامل مشتریان با بانک از طریق این کانال های ارتباطی صورت می گیرد. کانالهای ارتباطی الکترونیکی نظیر دستگاه های خودپرداز، پایانه های فروش، اینترنت بانک و موبایل بانک از جمله این روش ها می باشد. کانال های ارتباطی بانک ها با استفاده از شبکه های تبادل بین بانکی (شتاب) به هم متصل هستند. بنابر قانون بانک مرکزی که متولی شتاب می باشد، اگر مشتری یک بانک با استفاده از کارت بانکی خود تراکنشی بر روی کانال های ارتباطی سایر بانک ها داشته باشد، بانک مبدا می بایست مبلغی را به عنوان کارمزد به بانک مرکزی پرداخت نماید. با توجه به تعداد زیاد مشتریان و تعداد زیاد تراکنش های بانکی میزان کارمزد پرداختی در سال مبلغ قابل توجهی خواهد بود. در این تحقیق ما مدلی برای بخش بندی مشتریان براساس میزان کارمزد در شبکه شتاب ارایه می کنیم. مدل پیشنهادی براساس توسعه مدل RFM به RFMX و الگوریتم K-Means با تعداد خوشه بهینه با شاخص دیویس-بولدین و سیلهوت می باشد.

کلمات کلیدی:

داده کاوی، تحلیل RFM، بانک، بخش بندی مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/572813>

