

عنوان مقاله:

ارایه یک راهکار جدید مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر رویکرد داده کاوی

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی مهندسی برق و کامپیوتر (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:

مهدی محبی - گروه کامپیوتر، دانشکده فنی مهندسی موسسه آموزش عالی کار، خرمدره، زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

چهارچوب ارتباط با مشتری بر اساس داده کاوی رابطه نزدیکی را بین ارتباطات مدیریت ارتباط با مشتری و سازمانها، دردیای پیشرفته تجارت الکترونیکی امروزی برقرار میکند. داده کاوی دارای کاربردهای مدیریت ارتباط با مشتری متنوعی میباشد که در سالهای اخیر عمومیت بیشتری پیدا کرده است و مدل دسته بندی یک تکنیک داده کاوی مهمی در این زمینه تلقی میشود. مدلی که برای پیش بینی رفتار مشتریان استفاده میشود بر اساس فرآیند تصمیم گیری است که برای نگهداری و حفظ مشتریان، ارزشمند و پرسود میباشد. در این مقاله یک چهارچوب داده کاوی مبتنی بر مدیریت ارتباط با مشتری پیشنهاد میشود که از دو مدل دسته بندی درخت تصمیم گیری و شبکه های عصبی مصنوعی استفاده میکند. تکنیک دسته بندی درخت تصمیم به طور مقایسه های کارایی بهتری را نسبت به مدل شبکه عصبی مصنوعی ارایه میکند

کلمات کلیدی:

چهارچوب داده کاوی، مدیریت ارتباط با مشتری، پیش بینی، دسته بندی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/609114>

