

## عنوان مقاله:

ارایه یک سیستم استنتاج فازی ممدانی جهت تعیین میزان رضایتمندی مشتریان از نحوه فروش خودرو

## محل انتشار:

پنجمین کنگره مشترک سیستمهای فازی و هوشمند ایران (شانزدهمین کنفرانس سیستمهای فازی و چهاردهمین کنفرانس سیستمهای هوشمند) (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

## نویسندگان:

سیدعلیرضا شفیعی - دانشجوی کارشناسی ارشد هوش مصنوعی گروه مهندسی کامپیوتر واحد شهرقدس دانشگاه آزاد اسلامی تهران ایران

راحیل حسینی - دکتری گروه مهندسی کامپیوتر واحد شهرقدس دانشگاه آزاد اسلامی تهران ایران

## خلاصه مقاله:

یکی از مسایل نادیده گرفته شده در سنجش میزان رضایت مشتریان در نظر نگرفتن منابع عدم قطعیت می باشد در این مقاله سعی بر مدل نمودن شاخص رضایت مندی مشتریان CSI در حوزه فرایند فروش محصولات یکی از شرکت های خودروساز ایرانی بوده است بدین منظور از داده های مرتبط با میزان رضایت مندی مشتریان براساس عملکرد 767 نمایندگی این خودروساز مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت سپس با کمک گرفتن از افراد خبره سیستم متغیرها و عبارتهای زبانی موجود در فرایند فروش شرکت استخراج گردید و مدلسازی فرایند براساس یک سیستم استنتاج فازی ممدانی انجام گردید و خروجی سیستم فازی طراحی شده و سیستم موجود براساس میانگین مربعات خطا MSE بررسی و تایید گردیده است

## کلمات کلیدی:

شاخص رضایتمندی مشتریان، عدم قطعیت، مجموعه های فازی، مقیاس لیکرت

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/635509>

