

## عنوان مقاله:

مدیریت مهاجرت مشتریان با بهره گیری از داده های مشتریان در صنعت مخابرات

## محل انتشار:

مجله ی مهندسی صنایع و مدیریت شریف، دوره 32، شماره 1 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

فروغ ایسوند - کارشناس ارشد، دانشکده ی مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

منیره حسینی - استادیار، دانشکده ی مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

## خلاصه مقاله:

نگه داری مشتریان استراتژی ارزشمندی است که سودآوری بلندمدت و موفقیت سازمان ها را تضمین می کند. سازمان ها برای پیروزی در میدان رقابتی امروز، نیاز به شناخت رفتار مشتریان خود دارند تا بتوانند برای نگه داری آن ها زودتر از دیگران تمایلات و رفتارها را پیش بینی کنند. در این بین، از دست رفتن مشتری موجود نه تنها منجر به کاهش درآمد و تحمیل هزینه جدید به بنگاه می شود، بلکه موجب از دست رفتن درآمدهای بالقوه ی آن نیز خواهد شد. بنابراین مدیریت رویگردانی مشتریان به یکی از دغدغه های اساسی شرکت ها تبدیل شده است. علاوه بر این، تغییر رفتارهای جزئی مشتری نیز می تواند درآمد عمده یی از سازمان کسر کند، از این رو، سازمان ها باید به طور پیوسته تغییرات رفتاری مشتریان شان را پایش کنند تا بتوانند برنامه های بازاریابی خود را با رفتار آنان هماهنگ سازند. با این حال این مسئله کم تر مورد توجه قرار گرفته و تحقیقات موجود تنها به بیان اهمیت این مسئله پرداخته اند و روش خاصی برای انجام آن ارائه نکرده اند. در نتیجه تحقیق حاضر کاری نو در این زمینه محسوب می شود. در این تحقیق، با معرفی جنبه هایی از تغییرات رفتار مشتری، رویکردهایی برای به کارگیری داده های مشتریان برای بررسی آن تغییرات پیشنهاد شده است و از آن ها برای تحلیل مشترکین یکی از زیرمجموعه های مخابرات (تلفن ثابت) بهره می بریم.

## کلمات کلیدی:

مدیریت مهاجرت، رفتار در حال تغییر مشتریان، صنعت مخابرات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/753029>

