

عنوان مقاله:

طراحی سیستم پیشنهادگر جهت خوشه بندی پذیرندگان پایانه های فروشگاه های با روش WRFM

محل انتشار:

کنفرانس ملی فناوری های نوین در مهندسی برق و کامپیوتر (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

مریم شعبانی - دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر- دانشگاه مهدیشهر - سمنان - ایران

سیده یاسمین رشیدا - دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر- دانشگاه شه میرزاد - سمنان - ایران

خلاصه مقاله:

گذر از اقتصاد سنتی و از میان رفتن مرزهای جغرافیایی در کسب و کار و به تبع آن شدت یافتن رقابت باعث شده است تا امروزه مشتری به عنوان رکن اساسی و محور اصلی فعالیت های سازمانها مطرح شود. وفاداری مشتریان برای سازمانها و موسسات مالی به خصوص بانکها بسیار حایز اهمیت بوده و شناسایی و نگهداری مشتریان وفادار و با ارزش همواره یکی از اهداف مهم بانکها می باشد. در این تحقیق میزان وفاداری پذیرندگان پایانه های فروشگاه های یکی از بانک های خصوصی ایرانی مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته و برای این منظور از روش WRFM استفاده شده است. در این تحقیق با استفاده از روش WRFM و ترکیب آن با داده کاوی و الگوریتم های خوشه بندی G - Means پذیرندگان پایانه های فروشگاه های بانک از نظر میزان وفاداری بخش بندی شده اند و یک سیستم پیشنهادگر جهت خوشه بندی مشتریان طراحی شده است. محاسبه و ارزیابی نشان داد که روشکار گرفته شده دارای دقت و کارایی بالایی بوده و می تواند بعنوان یک روش کارآمد در خوشه بندی پذیرندگان پایانه های فروشگاه های و تفکیک مشتریان با ارزش در سایر بانکها مورد استفاده قرار گیرد. و در نهایت طراحی اپلیکیشن پیشنهادگر که این امکان را برای مدیران بانک بوجود می آورد که بدون محدودیت مکانی و زمانی مشتری موردنظر را ارزیابی کند.

کلمات کلیدی:

خوشه بندی - داده کاوی در صنعت بانکداری - مدیریت پایانه های فروشگاه های - متد WRFM - مشتریان ارزشمند

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/758664>

