

عنوان مقاله:

بررسی ارایه ی خدمات مناسب به مشتریان بانکی در حوزه ی اینترنت بانک و بانکداری الکترونیکی با استفاده از الگوریتم داده کاوی
(مطالعه موردی بانک کشاورزی)

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد در توسعه پایدار (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

جعفر گلزار - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان

شهرزاد رفسنجانی - دانش آموخته کارشناسی ارشد اقتصاد کشاورزی، دانشگاه سیستان و بلوچستان

خلاصه مقاله:

افزایش روز افزون سطح رقابت در بازار، مدیران و تحلیل گران سازمان ها را وادار ساخته به دنبال راهکارهایی باشند که مزیت رقابتی را برای سازمان ایجاد و فراهم کند. در جهان امروز با گسترش وب و توسعه و پیشرفت اینترنت، نه تنها سبب ایجاد دانش برای شرکت ها شده بلکه فرصت بهبود توان مندی ها در راستای مدیریت و بهره برداری از دانش را به ارمغان آورده است. از طرفی گسترش بهره گیری از فناوری های بروز در زمینه ی اطلاعات و ارتباطات خصوصا در بانک ها سبب بر جای ماندن حجم عظیمی از داده ها گشته که تحلیل و تصمیم گیری بر اساس آنها با روش های آماری و روش های معمول گزارش گیری امکان پذیر نمی باشد به همین دلیل یکی از روش های مورد استفاده برای رسیدن به این هدف بررسی ارایه ی خدمات مناسب به مشتریان در حوزه ی بانکداری الکترونیکی و تحلیل رفتاری مشتریان به لحاظ سودآوری و وفاداری با استفاده از الگوریتم داده کاوی و بخش بندی مشتریان می باشد که با استفاده از الگوریتم میانگین k به خوشه بندی مشتریان پرداخته شده است و یکی از پرکاربردترین مدلها در فرآیند بخش بندی مشتریان مدل RFM می باشد. و در انتها مشتریان بانک در 5 خوشه تقسیم بندی شده اند و بر اساس تقسیم بندی مشتریان در سطوح مختلف، پیش بینی شده است که تا چه اندازه از خدمات خارج از شعب از جمله خدمات با نکداری الکترونیکی و اینترنت بانک استفاده می کنند و سودآورترین خوشه مشتریان شناسایی گردیده است.

کلمات کلیدی:

بانکداری الکترونیک، داده کاوی، خوشه بندی، سودآوری، میانگین K

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/789177>

