

## استفاده از آنالیز بقا در مدیریت روابط با مشتری

مژده یونسی<sup>۱</sup>، سیدرضا میرمجلسی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی؛ mozhdeh.unesi@mail.kntu.ac.ir

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی؛ s.reza.mirmajlesi@mail.kntu.ac.ir

.....

### چکیده

آنالیز بقا، مجموعه‌ای از روش‌های آماری است که برای تجزیه و تحلیل داده‌ها به کار می‌رود. از موارد استفاده این روش می‌توان به پیش‌بینی طول کشیدن یک اتفاق و یا تخمین تأثیر معمولی یک عامل روی دوره نام برد. بسیاری از سازمان‌های خدماتی رابطه بین بازاریابی با تمرکز بر روی افزایش طول عمر رابطه با مشتری را پذیرفته‌اند. این سوال اکنون در میان است که آیا رابطه‌ای بین رضایت مشتری و حفظ او هست یا خیر. با بررسی‌های صورت گرفته این نتیجه حاصل شد که شرکت‌ها می‌توانند به تمایل مشتری‌ها به کناره‌گیری، با ارائه خدمات به جا و مناسب واکنش نشان دهند. در این مقاله، ما به بررسی نقش آنالیز بقا در ارتباط با مشتری پرداخته و یک مدل ذهنی از ارزش مورد انتظار مشتری ارائه خواهیم کرد. سرانجام رفتار مشتری با استفاده از مدل کاکس در یک شرکت بیمه تخمین زده خواهد شد. نتایج نشان می‌دهد که کیفیت خدمات، اعتبار شرکت و رضایت مشتری تأثیر بسزایی در کناره‌گیری مشتری خواهند داشت.

### کلمات کلیدی

آنالیز بقا، ارتباط با مشتری، رفتار مشتری، مدل کاکس

## Using Survival Analysis in CRM

M. Younesi, S.R. Mirmajlesi

### ABSTRACT

Survival analysis is a statistical method that utilizes to analyze the data. This method can use to predict the length of an event or estimate impact on the course of an ordinary. Many service organizations focused on increasing the longevity of the relationship between marketing and customer relations and they have accepted it. The question is whether there is a relationship between customer satisfaction and keeping it. This study is conducting with the result that companies respond with appropriately services to customers tend to withdraw. In this article, we will investigate the role of survival analysis in relation to customer and provide a mental model of the expected value of the customer. Finally, customer behavior using a Cox model will estimate in the insurance company. The results suggest that service quality, company reputation and customer satisfaction will have a significant impact on the customer's withdrawal.

### KEYWORDS

Survival Analysis, Customer Relationship, Customer Behavior, Cox Model

<sup>۱</sup>مژده یونسی. تهران، سعادت آباد بلوار پاکنژاد شمالی، بن بست شکرایی، پلاک ۳۳، واحد ۳. ۰۹۱۲۲۹۵۸۳۳۱-۰۲۱۲۲۳۵۵۲۶۹