

7th International Conference on
Industrial Engineering, Productivity and Quality



تکنیک های داده کاوی و مدیریت ارتباط با مشتری

مهدی نورمحمدی

کارشناس ارشد مهندسی صنایع

چکیده

دانش داده کاوی امروزه با پیشرفت صنعت پردازنده ها و امکان ذخیره سازی بازیابی و تحلیل داده ها رونق بسیاری پیدا کرده و جوابگوی بسیاری از سوالات و نیازهای محققین و مدیران کسب و کارهای کوچک و بزرگ دستگاه های حکومتی و حتی افراد عادی شده است این دانش با بهره گیری از علوم مختلف همچون آمار ریاضیات و هوش مصنوعی پاسخ گوی نیازهای جدیدی از جمله پیش بینی و کشف الگوهای پنهان در داده ها است باتوجه به رقابت فشرده در بازار و گزینه های متنوعی از محصولات و خدمات که پیش روی مشتریان قرار دارد تحلیل رفتار مشتریان عامل بسیار مهمی برای بقای بنگاه ها تلقی میشود نظر به موارد مذکور یکی از موثرترین ابزارهای بررسی رفتار مشتریان داده کاوی است در این مقاله به کاربرد داده کاوی در کشف تحلیل و بهره برداری از الگوهای رفتار مشتریان و تاثیرات آن در مدیریت ارتباط با مشتریان می پردازیم.

واژگان کلیدی: داده کاوی، بازاریابی، مدیریت ارتباط با مشتری، شناسایی مشتری، موفقیت در کسب و کار،