

عنوان مقاله:

ISP مدل ترکیبی برای پیشبینی دلایل رویگردانی مشتریان شرکتهای ارائهدهنده خدمات اینترنتی

محل انتشار:

دوازدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

عطیه عاشوری - دانشگاه تربیت مدرس، تهران

امیر البدوی - دانشگاه تربیت مدرس، تهران

خلاصه مقاله:

امروزه با رقابتی شدن کسبوکارها، توجه به مدیریت ارتباط با مشتری در کسبوکارهای به شدت رقابتی امری ضروری است. یکی از مفاهیم مطرح در مدیریت ارتباط با مشتری شناسایی مشتریان رویگردان است. تاکنون مطالعاتی در خصوص پیشبینی رویگردانی صورت گرفته است اما به دلایل آن توجه کمی شده است. لذا در پژوهش حاضر مولفههای تاثیر گذار بر رویگردانی مشتریان ارزیابی شده است و از نتایج حاصل برای تحلیل تاثیر عوامل مختلف بر رویگردانی بهره گرفته شده است. در ابتدا مشتریان را با خوشه بندی کردن مولفههای نشاندهنده وفاداری آنها به دو گروه رویگردان و غیر رویگردان تقسیم کردیم و سپس از تکنیک درخت تصمیم گیری برای شناسایی دلایل رویگردانی مشتریان استفاده شده است که نتایج حاصل از آن دقت بالا 97 درصد را نشان میدهد و نیز متغیرمدت زمان نصب و راهاندازی بیشترین تاثیر را در رویگردانی مشتریان شرکت های ارائهدهنده خدمات اینترنتی ISPها دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری؛ رویگردانی مشتری؛ دادهکاوی؛ شناسایی علل رویگردانی؛ شرکتهای ارائهدهنده خدمات اینترنتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلکا:

<https://civilica.com/doc/515893>

