

عنوان مقاله:

پیش بینی رویگردانی مشتریان با استفاده از کرنل های ترکیب شده در تکنیک ماشین بردار پشتیبان

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و سیستم ها (ICISE ۲۰۱۷) (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

سعید سپهری - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع دانشگاه فردوسی مشهد

حمیدرضا کوشا - استادیار دانشگاه فردوسی مشهد

خلاصه مقاله:

با توجه به رقابتی شدن بازارهای کالا و خدمات، صنایع به دنبال بیشینه کردن تلاش خود در زمینه ی ارایه ی خدمات مورد انتظار مشتری، به منظور حضور طولانی مدت در عرصه رقابت و حفظ مشتریان خود نمایند. شاید برخی شرکت ها با روش های مختلف بتوانند تعدادی مشتری برای خود جذب کنند، اما حفظ آنها به راحتی میسر نخواهد بود، به همین دلیل متخصصین بازاریابی به دنبال افزایش رضایتمندی و حفظ مشتریان تمایل می باشند. در این مقاله با کمک تکنیک ماشین بردار پشتیبان، یک مدل برای پیش بینی رویگردانی مشتریان ارایه شده است. علاوه بر این در الگوریتم پیشنهاد شده از کرنل های چندگانه و الگوریتم آدابوست برای دستیابی به نتایج بهتر استفاده شده است. ابتدا کرنل های خطی، چند جمله ای و گوسی و سیگموید را به تنهایی و سپس به صورت ترکیبی از این کرنلها مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج الگوریتم بر روی داده های یک شرکت ارتباطی راه دور در ایران، کارایی این الگوریتم را تایید می کند.

کلمات کلیدی:

رویگردانی مشتری، دسته بندی، ماشین بردار پشتیبان، یادگیری از طریق کرنل های چندگانه، آدابوست

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/669097>

