

عنوان مقاله:

بررسی مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت گردشگری با رویکرد داده کاوی

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسنده:

شهین داودزاده - گروه کامپیوتر، دانشکده آموزش های الکترونیکی، دانشگاه شیراز، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه صنعت گردشگری در جهان توسعه فراوانی یافته است. یکی از ابزار های بهبود کیفیت گردشگری، استفاده از فناوری اطلاعات مبتنی بر مشتریمداری میباشد که به آن مدیریت ارتباط با مشتری اطلاق می گردد. ابزارهای فناوری اطلاعات امکان جمع آوری داده های عظیمی چون: جزئیات سفر افراد، علاقه مندی، و.. را فراهم ساخته است. هدف اصلی این بررسی آشنایی با پژوهش های نوآورانه انجام شده و درک جنبه های نوین CRM و بکارگیری روش های داده کاوی جهت داده های هتل ها و شرکت های خدمات مسافرتی است. ابزارهای داده کاوی با خوشه بندی و استفاده از الگوریتم های تلفیقی می تواند رفتار کاربران از نظر سفر، خرید، علاقه، و اطلاعات شخصی را تفسیر نموده و نتایج این داده ها شناسایی، جذب و حفظ مشتریان سودمند و وفادار را محقق سازد و استراتژی کسب و کار گردشگری را در ارائه خدمات بهتر به بازار هدف متحول سازد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، CRM گردشگری، داده کاوی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1011740>

