



محمد شایسته مهر، ۱۴۰۲

پیش‌بینی ریزش مشتری در بانکداری الکترونیک با استفاده از داده کاوی و الگوریتم ژنتیک

با پیشرفت تکنولوژی، خدمات افزایش می‌یابد و پیش‌بینی مشتریانی که احتمالاً خدمات خود را ترک می‌کنند برای یک شرکت دشوار است. در صنعت مخابرات، پیش‌بینی ریزش مشکلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه محققان مختلف قرار گرفته است. پیش‌بینی ریزش برای یک شرکت کار بسیار خسته کننده ای است و مانند بسیاری از شرکت‌ها و استارت‌آپ‌های آینده، رقابت سختی در بازار برای حفظ مشتریان با ارائه خدماتی که برای هر دو طرف مفید است، وجود دارد. پیش‌بینی مشتریان واقعی شرکت بسیار دشوار است.

استفاده از تکنیک‌های داده کاوی برای پیش‌بینی ریزش مشتری در زمینه بانکداری الکترونیکی جدید است. جمع‌آوری داده‌ها و انتخاب ویژگی برای پیش‌بینی ریزش مشتری در زمینه خدمات بانکداری الکترونیکی یکی از جنبه‌های جدید تحقیق حاضر است. انتظار می‌رود مدیران بانک‌ها با درک بهتر ویژگی‌های ریزش، راهکارهایی را برای جلوگیری از ریزش در نظر بگیرند. این استراتژی‌ها باید برای مشتریانی استفاده شوند که ویژگی‌هایشان بیشتر شبیه به گروه‌های ریزش شناسایی شده در بالا است. در این تحقیق از روش CRISP برای پیش‌بینی ریزش مشتری در خدمات بانکداری الکترونیک استفاده شده است. هدف پژوهش حاضر شناسایی ویژگی‌های چرنرها از خدمات بانکداری الکترونیک است.

کلیدواژه‌ها: کلمات کلیدی: ریزش مشتری، داده کاوی، بانکداری الکترونیک، انتخاب ویژگی.

شماره‌ی پایان‌نامه: ۱۶۲۴۹۴۹۴۳-۱۴۰۰۱۴۰۰۴۲۶۳۹۰۷۹۰۱۲۷۲۹

تاریخ دفاع: ۱۴۰۲/۱۱/۲۴

رشته‌ی تحصیلی:

دانشکده:

استاد راهنما: دکتر علی اکبر نقابی

Thesis:

Predicting customer churn in e-banking using data mining and Genetic Algorithm

As technology advances, services increase and it is difficult for a company to predict which customers are likely to leave their services. In the telecommunications industry, dropout prediction is a problem that has been the focus of various researchers in recent years. Anticipating churn for a company is a very tiring task and like many companies and



upcoming startups, there is a tough competition in the market to retain customers by providing services that are beneficial to both parties. It is very difficult to predict the real customers of the company.

The use of data mining techniques to predict customer churn is new in the field of electronic banking. Data collection and feature selection to predict customer churn in the field of electronic banking services is one of the new aspects of this research. It is expected that the bank managers will consider strategies to prevent the leakage with a better understanding of the leakage characteristics. These strategies should be used for customers whose characteristics are more similar to the attrition groups identified above. In this research, the CRISP method is used to predict customer attrition in ?