

决策方法与客户分类



[决策方法与客户分类_下载链接1](#)

著者:咎欣

出版者:对外经济贸易大学出版社

出版时间:2007-3

装帧:平装

isbn:9787810788403

CRM作为一个复杂的管理决策系统，其中的客户分类问题是指根据客户属性来划分客户集合，通过获得的客户类别来分析和预测客户消费模式的客户整理与管理过程。本书从多属性决策分析的角度，提出采用多属性群决策的理论方法来研究客户分类问题，重点详细地研究客户排序、分级、集团划分及分析等问题，探讨基于多属性群决策的客户分类思想理论，以便提出有理论意义和实际价值的方法。本书对相关的决策理论与方法、群决策理论、多属性决策，以及客户关系管理的基本理论作了较为详细的介绍。在此基础上，展开基于决策理论与方法的客户分类研究的内容。首先，本书结合当前实际管理背景对客户及客户关系内涵进行进一步扩展，建立了一种网络式客户关系体系框架；针对网络式客户关系体系中的典型客户关联规则提取问题，本书利用信息粒的粒计算方法，提出一种基于二进制数粒计算的客户属性关联规则提取方法；本书将客户分类问题上升到决策的层面，利用群决策的理论方法，提出了建立在群给出的优先序关系基础上的客户分类方法。其次，本书分别研究定性与定量两种评判信息形式下，基于多属性群决策方法的客户分类问题。结合问题的实际需求，本书给出的实用方法包括基于PLWAA算子和PLAHA算子的改进的纯语言多属性群决策客户分类方法，基于混合定量数值型多属性群决策的客户分类方法。再次，本书通过探讨群决策中的集团序思想起源，建立并研究客户集团序概念体系，通过集团序意义下的客户集团划分研究，建立基于集团序的客户集团划分方法。最后，将本书提出的客户分类方法应用于某公司2005年随机抽样的集团客户样本，展示方法在实际应用中的实施步骤，并进行结果的分析讨论。

作者介绍:

目录:

[决策方法与客户分类_下载链接1](#)

标签

评论

[决策方法与客户分类_下载链接1](#)

书评

[决策方法与客户分类_下载链接1](#)