



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد الکترونیکی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات (M.A)

موضوع

کاربرد داده کاوی در افزایش مشتریان سازمان بنادر و دریانوردی ایران

استاد راهنما

دکتر علی رضا پورابراهیمی

استاد مشاور

دکتر رضا رادفر

نگارنده

سیده مریم مهرداد

سال تحصیلی

۱۳۹۰-۱۳۹۱



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مبنی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، ثبت، داوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارایه این اثر در سایت SID می‌نماید.



## چکیده

در دنیای تجاری امروز، بررسی چگونگی استفاده از داده‌کاوی و روش‌های مختلف آن، جهت ارتقا مدیریت روابط مشتری از اهمیت بسیاری برخوردار است. در واقع تلاش برای یافتن راه‌حلهایی جهت افزایش کارایی و بهره‌وری عملیات صورت‌گرفته در بنادر که معطوف به ارتقاء مدیریت روابط مشتریان می‌شود، از جمله اهداف اصلی این پایان‌نامه خواهد بود.

در حال حاضر روشی مدون برای ارائه راهکارهای ارتقاء مدیریت روابط مشتری در بنادر ایران وجود ندارد، لذا با توجه به این تحقیق می‌توان به نتایج ارزشمندی دست یافت. شناسایی فاکتورهای اساسی موجود در یک بندر که باعث حفظ مشتریان فعلی می‌شود و همچنین هزینه کم‌تر آن نسبت به هزینه‌های جذب مشتری، از جمله عواملی است که بسیار حائز اهمیت است. کشور ما ایران نیز با داشتن بیش از ۲۷۰۰ کیلومتر مرز آبی و ۱۹۰ هزار کیلومتر مربع آب‌های تحت حاکمیت خود، می‌تواند با اهمیت بخشیدن به مشتریان حوزه‌های دریایی، با استفاده از سیستم‌های زمان‌بندی، جهت نظم‌بخشیدن به روند سرویس‌دهی به مشتریان و بررسی عوامل موثر در میزان رضایت و افزایش وفاداری مشتری و موضوعات مرتبط، با به‌کارگیری روش‌های موثر داده‌کاوی و کشف دانش، راهکاری مناسب برای مسائل فوق باشد. در واقع تکنیک‌های داده‌کای به ما کمک می‌کند تا با حجم بالای داده‌های موجود در بانک‌های اطلاعاتی و حجم عظیم داده‌های شناخته‌نشده و مخفی، با توصیف داده و در نهایت ارائه مدل پیش‌بینی‌کننده بر مبنای الگوهایی که از نتایج مشخص به‌وجود آمده‌اند، موارد ارزشمندی را ارائه دهیم.

## فهرست

۲.....	<b>فصل یک</b>	
۳.....	مقدمه	۱,۱
۳.....	طرح موضوع	۱,۲
۳.....	بیان مساله	۱,۳
۴.....	ضرورت انجام تحقیق	۱,۴
۴.....	اهداف تحقیق	۱,۵
۵.....	سوالات تحقیق	۱,۶
۵.....	فرضیه‌های تحقیق	۱,۷
۵.....	روش‌شناسی تحقیق	۱,۸
۵.....	قلمرو تحقیق	۱,۹
۶.....	تعاریف واژه‌ها	۱,۱۰
۷.....	<b>فصل دو</b>	
۸.....	مدیریت روابط مشتری	۲,۱
۸.....	تاریخچه	۲,۱,۱
۹.....	انواع مدیریت روابط مشتری	۲,۱,۲
۱۰.....	اندازه‌گیری رضایت مشتری	۲,۱,۳
۱۱.....	روشهای اندازه‌گیری رضایت مشتری	۲,۱,۳,۱
۱۲.....	ضرورت به‌کارگیری مدیریت روابط مشتری	۲,۱,۴

۱۲.....	مراحل اجرای مدیریت روابط مشتری.....	۲,۱,۵
۱۳.....	داده‌کاوی.....	۲,۲
۱۴.....	تاریخچه.....	۲,۲,۱
۱۸.....	ریشه‌های داده‌کاوی.....	۲,۲,۲
۱۹.....	داده‌ها و ذخیره‌سازی آنها.....	۲,۲,۲,۱
۲۱.....	صفات، مجموعه‌های داده و ذخیره‌سازی داده‌ها.....	۲,۲,۲,۲
۲۷.....	مقدار و کیفیت داده.....	۲,۲,۲,۳
۲۹.....	اختلال در داده‌ها.....	۲,۲,۲,۴
۳۰.....	شناسایی الگوهای داده‌کاوی.....	۲,۲,۳
۴۲.....	کاربردهای داده‌کاوی در زمینه‌های مختلف.....	۲,۳
۴۲.....	داده‌کاوی و مدیریت دانش.....	۲,۳,۱
۴۲.....	داده‌کاوی در آموزش عالی.....	۲,۳,۲
۴۳.....	داده‌کاوی در تجارت الکترونیک.....	۲,۳,۳
۴۴.....	داده‌کاوی در کتابخانه‌ها و محیط‌های دانشگاهی.....	۲,۳,۴
۴۵.....	داده‌کاوی برای انتخاب مکان مناسب تبلیغات.....	۲,۳,۵
۴۵.....	داده‌کاوی برای بهبود بازاریابی مستقیم.....	۲,۳,۶
۴۷.....	داده‌کاوی در مدیریت روابط مشتری.....	۲,۳,۷
۵۲.....	حفظ و از دست دادن مشتری.....	۲,۳,۷,۱
۵۵.....	داده‌کاوی در سرتاسر چرخه عمر مشتری.....	۲,۳,۷,۲
۵۸.....	چرخه عمر مشتری.....	۲,۳,۷,۳

۵۹..... ضرورت و جایگاه داده‌کاوی در سازمان‌ها ۲,۳,۷,۴

۶۰..... سابقه و پیشینه تحقیق ۲,۴

### فصل سه ۶۴.....

۶۴..... مقدمه ۳,۱

۶۶..... شرح روش تحقیق ۳,۲

۶۹..... روش‌های استفاده‌شده در تحقیق ۳,۳

۶۹..... روش نزدیک‌ترین همسایه ۳,۳,۱

۷۰..... درخت تصمیم ۳,۳,۲

۷۱..... ابزار داده‌کاوی ۳,۴

۷۲..... ارزیابی نتایج ۳,۵

۷۳..... جمع‌بندی ۳,۶

### فصل چهار ۷۴.....

۷۵..... مقدمه ۱,۴

۷۵..... آماده‌سازی داده‌ها ۴,۲

۷۵..... معرفی فیله‌های مجموعه داده ۴,۳

۷۷..... تجزیه و تحلیل داده‌ها ۴,۴

۷۷..... بنادر شمالی ۴,۴,۱

۸۳..... بنادر جنوبی ۴,۴,۲

۹۰..... جمع‌بندی ۴,۵

فصل پنج ..... ۹۱

نتایج و یافته‌های تحقیق ..... ۹۲ ۵,۱

بنادر شمالی ..... ۹۲ ۵,۱,۱

بنادر جنوبی ..... ۹۲ ۵,۱,۲

پاسخ به سوالات تحقیق ..... ۹۳ ۵,۲

پیشنهادات ..... ۹۴ ۵,۳

پیشنهاد جهت سازمان متولی؛ سازمان بنادر و دریانوردی ..... ۹۴ ۵,۳,۱

پیشنهاد جهت دانش جویان و پژوهش گران ..... ۹۴ ۵,۳,۲

محدودیت‌های تحقیق ..... ۹۵ ۵,۴

منابع ..... أ

پیوست‌ها ..... د

Archive of SID