

چگونه شرکت‌ها به کمک داده کاوی اطلاعات مشتریان، فروش خود را افزایش می‌دهند؟
بازاریابی و فروش بدون داده مثل این است که با چشمانی بسته رانندگی کنید. (دان زارللا، متخصص
ارشد بازاریابی شرکت hubspot)

استفاده موثر از اطلاعات مشتریان موجب وفاداری مشتریان می‌شود و این وفاداری به طور
چشم‌گیری میزان فروش را افزایش خواهد داد. در داده‌های مشتری گنجی پنهان است که از طلا نیز
با ارزش‌تر است. برای دستیابی به این گنج پنهان باید علاوه بر CRM، دانش مربوط به تحلیل داده‌ها
را فراگرفت و با ابزارهای استخراج این گنج پنهان آشنا شد. داده‌کاوی از متداول‌ترین ابزارهای تحلیل
داده‌هاست. کتاب گنج پنهان در تلاش است که توان تحلیل داده‌های مشتریان را با استفاده از
داده‌کاوی در شما ایجاد کند.

خوانندگان در کتاب گنج پنهان با مباحث زیر آشنا می‌شوند:

- ۱- مفاهیم ابتدایی مدیریت ارتباط با مشتری
- ۲- لزوم استفاده از داده‌کاوی در مدیریت ارتباط با مشتری
- ۳- جزئیات مراحل اجرای پروژه‌های داده‌کاوی
- ۴- ایده‌هایی از به کارگیری روش‌های داده‌کاوی در حوزه‌های مختلف کسب و کار
- ۵- ایده‌هایی برای تفکر درباره اینکه چگونه تحلیل داده‌ها منجر به افزایش فروش می‌گردد.
- ۶- الگوریتم‌های مختلف داده‌کاوی و نحوه‌ی عملکرد این الگوریتم‌ها

کتاب گنج پنهان به دو قسمت اصلی تقسیم می‌شود. بخش نخست آن براساس گفتگو میان
شخصیت‌های کتاب شکل گرفته است. صاحب کسب و کاری که دچار چالش کاهش سود شده
است به یک مشاور و متخصص حوزه مدیریت ارتباط با مشتری مراجعه نموده و برای حل مشکل
کسب و کار خود، درخواست کمک و راهنمایی می‌کند. بخش دوم کتاب، ایده‌هایی به صورت داستانی
از به کارگیری روش‌های داده‌کاوی در مدیریت ارتباط با مشتریان برای شما ارائه می‌نماید تا راهنمای
مناسبی برای تحلیل داده‌ها و اطلاعات مشتریان باشد.

فهرست مطالب:

فصل اول: آشنایی با مدیریت ارتباط با مشتری

فصل دوم: آشنایی با داده‌کاوی

فصل سوم: آشنایی با فرایند اجرای داده‌کاوی

فصل چهارم: آغاز یادگیری داده‌کاوی

فصل پنجم: داستان اول - مسئول کافی شاپ و چالش کاهش مشتریان
فصل ششم: داستان دوم - فروشگاه‌های زنجیره‌ای و بازاریابی پیش‌بینانه
فصل هفتم: داستان سوم - کاربرد داده کاوی در بانک و کسب عنوان شعبه برتر