

开发研究与设计技术

电信CRM技术发展研究

方 芳^{1,2}, 刘大有^{1,2}, 王新华^{1,2}, 刘 孟^{1,2}

(1. 吉林大学计算机科学与技术学院, 长春 130012; 2. 吉林大学符号计算与知识工程教育部重点实验室, 长春 130012)

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 随着电信市场竞争的加剧, 电信行业中客户关系管理(CRM)系统以其自身的优势成为电信企业提高服务质量、降低客户流失率、增强企业竞争力的关键。针对CRM理论与联机分析处理技术、数据挖掘技术、复杂网络理论及其技术的结合进行综述, 给出相关算法的步骤、评价及改进方案, 讨论电信CRM的研究发展方向。

关键词 [客户关系管理](#); [联机分析处理](#); [数据挖掘](#); [复杂网络](#)

分类号 [TP399](#)

DOI:

通讯作者:

作者个人主页: 方 芳^{1,2}; 刘大有^{1,2}; 王新华^{1,2}; 刘 孟^{1,2}

扩展功能

本文信息

▶ [Supporting info](#)

▶ [PDF\(293KB\)](#)

▶ [\[HTML全文\]\(0KB\)](#)

▶ [参考文献\[PDF\]](#)

▶ [参考文献](#)

服务与反馈

▶ [把本文推荐给朋友](#)

▶ [加入我的书架](#)

▶ [加入引用管理器](#)

▶ [引用本文](#)

▶ [Email Alert](#)

▶ [文章反馈](#)

▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

▶ [本刊中包含“客户关系管理; 联机分析处理; 数据挖掘; 复杂网络”的相关文章](#)

▶ [本文作者相关文章](#)