

## 无约束条件下多客户流失挽救最优化决策

胡理增, 陈建军

南京财经大学营销与物流管理学院, 江苏 南京 210046

## Optimization Decision on Multi-Customer Churn Retrieval under the Non-restraint Condition

HU Li-zeng, CHENG Jian-jun

School of Marketing & Logistics, Nanjing University of Finance and Economics, Nanjing 210046, China

- [摘要](#)
- [参考文献](#)
- [相关文章](#)

Download: [PDF \(0KB\)](#) | [HTML \(1KB\)](#) | [Export: BibTeX or EndNote \(RIS\)](#) | [Supporting Info](#)

**摘要** 对无约束条件下多客户流失挽救的最优方案进行了研究.借助于广义客户终身价值,通过数学建模和分析发现,只有当挽救行动判定值大于1时,对流失客户的挽救才有必要,且存在最优挽救费用,各类客户中的合理挽救次序也存在.

**关键词:** [客户流失挽救](#) [广义客户终身价值](#) [最优决策](#)

**Abstract:** The research is given to optimization decision on multi-customer churn retrieval under the nonrestraint condition. Through modeling and analyzing with the help of generalized customer lifetime value, it is found that to retrieve a churn customer is necessary, the optimized retrieval expense exists, and the reasonable retrieval sequence among various customers also exists, only when the value of retrieve-action-judgment-coefficient is greater than one.

收稿日期: 2008-12-30;

作者简介: 胡理增(1962- ), 男(汉族), 温州人, 南京财经大学营销与物流学院教授, 管理学博士, 研究方向: 客户关系管理、数据挖掘、物流信息系统.

引用本文:

胡理增, 陈建军. 无约束条件下多客户流失挽救最优化决策[J]. 中国管理科学, 2009, V17(6): 39-43

### Service

- [把本文推荐给朋友](#)
- [加入我的书架](#)
- [加入引用管理器](#)
- [Email Alert](#)
- [RSS](#)

### 作者相关文章

- [胡理增](#)
- [陈建军](#)

没有本文参考文献

[1] 刘正林, 徐伟宣. 风险资本多阶段投资决策分析[J]. 中国管理科学, 2002, (2): 1-5