

## 基于SMC-RS-LSSVM的电子商务客户流失预测模型

朱帮助<sup>1,2</sup>

1. 五邑大学 经济管理学院, 江门 529020;
2. 北京理工大学 管理与经济学院, 北京 100081

收稿日期 2009-12-4 修回日期 网络版发布日期 接受日期

**摘要** 为提高个体层次上客户流失预测的精度,建立了基于SMC-粗糙集-最小二乘支持向量机的电子商务客户流失预测模型.该模型首先利用SMC模型计算出客户活跃度,以0.5为阈值判断出客户流失状态,识别出正判客户和错判客户;其次应用粗糙集理论约简出重要的客户流失预测指标体系,然后将训练样本送入最小二乘支持向量机进行学习和训练,进而对测试样本的客户流失状态进行判别.利用某网上商场的2525名客户样本进行电子商务客户流失预测实证研究,结果表明:与SMC模型、BP神经网络模型、最小二乘支持向量机模型相比,该模型对测试样本预测精度更高,是一种更为有效和实用的客户流失预测方法.

**关键词** [SMC](#) [粗糙集](#) [最小二乘支持向量机](#) [客户流失预测](#) [电子商务](#)

**分类号** [TP18](#) [F270](#)

**DOI:**

对应的英文版文章: [6-2009-2534](#)

通讯作者:

作者个人主页: 朱帮助<sup>1,2</sup>

### 扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [PDF \(671KB\)](#)
- ▶ [\[HTML全文\]\(0KB\)](#)
- ▶ [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](#)

相关信息

- ▶ [本刊中 包含“SMC”的 相关文章](#)
- ▶ 本文作者相关文章
- [朱帮助](#)
-