



RFM ANALIZI

Ortalama RFM değerleri

Veri seti İngiltere merkezli online satış mağazasının 01-12-2009 ve 09-12-2011 tarihleri arasındaki satışlarını içermektedir. Çoğu müşterisinin toptancı olduğu ve ürün kataloğunda promosyon ürünler olarak hediyelik eşyaların bulunduğu bilgisi mevcuttur.

Segment	Recency			Frequency			Monetary		
	mean	count	max	mean	count	max	mean	count	max
About_to_Sleep	53.192547	322	72	15.987578	322	29	450.997174	322	7330.80
At_Risk	166.435852	569	374	56.859402	569	119	996.916872	569	11072.67
Cant_Loose	144.226190	84	373	181.666667	84	543	2370.705012	84	10254.18
Champions	6.400990	606	13	289.031353	606	7847	6960.915446	606	280206.02
Hibernating	210.251397	1074	374	13.589385	1074	29	536.535672	1074	77183.60
Loyal_Customers	34.206854	817	72	157.116279	817	1204	2845.732852	817	124914.53
Need_Attention	52.985366	205	72	41.736585	205	58	856.195854	205	11581.80
New_Customers	7.421053	57	12	7.578947	57	14	3618.697018	57	168472.50
Potential_Loyalists	16.668699	492	33	34.945122	492	58	915.486994	492	26879.04
Promising	23.437500	112	33	7.767857	112	14	429.433929	112	6748.80

Recency: Her bir müşteri bazında alışverişin en son ne zaman gerçekleştiği bilgisini verir.

Frequency: Her bir müşteri bazında alışverişe dair sıklık bilgisini verir.

Monetary: Her bir müşteri bazında yapılan harcama bilgisini verir.



Değerlendirme

New Customers incelendiğinde Monetary değeri oldukça yüksektir. Toplam harcamalar segmentler bazında sıralandığında Championstan sonra gelmektedir. Son alışveriş tarihi ise oldukça yakın ve 7 gündür. Yeni müşterilere son alışveriş tarihi üzerinden fazla zaman geçmeden alışveriş sıklığını arttırmaya yönelik «yeni müşterilere özel» satın aldıkça kazanılan hediye puan ve kod ile tanımlanacak indirim kuponu gibi uygulamalar gerçekleştirilirse müşterilerin bağlılığı sağlanarak satın alma sıklığı artacaktır.

Segment	Recency			Frequency			Monetary		
	mean	count	max	mean	count	max	mean	count	max
About_to_Sleep	53.192547	322	72	15.987578	322	29	450.997174	322	7330.80
At_Risk	166.435852	569	374	56.859402	569	119	996.916872	569	11072.67
Cant_Loose	144.226190	84	373	181.666667	84	543	2370.705012	84	10254.18
Champions	6.400990	606	13	289.031353	606	7847	6960.915446	606	280206.02
Hibernating	210.251397	1074	374	13.589385	1074	29	536.535672	1074	77183.60
Loyal_Customers	34.206854	817	72	157.116279	817	1204	2845.732852	817	124914.53
Need_Attention	52.985366	205	72	41.736585	205	58	856.195854	205	11581.80
New_Customers	7.421053	57	12	7.578947	57	14	3618.697018	57	168472.50
Potential_Loyalists	16.668699	492	33	34.945122	492	58	915.486994	492	26879.04
Promising	23.437500	112	33	7.767857	112	14	429.433929	112	6748.80

Değerlendirme

Can't Loose müşteriler incelendiğinde yüksek Monetary ortalama değerine sahip gruptan biridir. Bu kişiler en son alışveriş üzerinden 144 gün geçmiştir. Analiz sırasında eskiden sık satın alma yapan ve artık satın alma sıklığını azalan kişiler olarak görülse de Frequency ortalama değerlerinin yüksek olmaması fakat Monetary ortalamalarının yüksek olmasından yola çıkarak bu kişiler bir alışveriş esnasında birden fazla satın alma yapan toptan satın alan kişiler olabilir. Toptan alım yapan kişiler ise muhtemelen geçen bir süre sonrasında tekrar alışveriş yapacaklardır. Bu müşterileri kaybetmemek adına toptan alımlara indirimler ile bağlılıkları artırılabilir.

Segment	Recency			Frequency			Monetary		
	mean	count	max	mean	count	max	mean	count	max
About_to_Sleep	53.192547	322	72	15.987578	322	29	450.997174	322	7330.80
At_Risk	166.435852	569	374	56.859402	569	119	996.916872	569	11072.67
Cant_Loose	144.226190	84	373	181.666667	84	543	2370.705012	84	10254.18
Champions	6.400990	606	13	289.031353	606	7847	6960.915446	606	280206.02
Hibernating	210.251397	1074	374	13.589385	1074	29	536.535672	1074	77183.60
Loyal_Customers	34.206854	817	72	157.116279	817	1204	2845.732852	817	124914.53
Need_Attention	52.985366	205	72	41.736585	205	58	856.195854	205	11581.80
New_Customers	7.421053	57	12	7.578947	57	14	3618.697018	57	168472.50
Potential_Loyalists	16.668699	492	33	34.945122	492	58	915.486994	492	26879.04
Promising	23.437500	112	33	7.767857	112	14	429.433929	112	6748.80

Değerlendirme

Potential_Loyalist segmentindeki müşteriler incelediğinde son alışveriş tarihleri ortalama 16 gün, alışveriş yapma sıklıkları ortalama 35 ve Monetary değerleri çok yüksek olmasa da need_attention müşterilerden fazladır. Bu sebeple bu müşterileri elde tutmak ve Loyal customer segmentine taşıyabilmek için müşteri satın alma davranışlarını incelenmeli ve satın aldıkları ürünlerin/kategorilerin geçmiş hareketlerine bağlı olarak özel indirimler uygulanmalı ve reklamlar ile kampanyalı ürünler sunulmalıdır.

Segment	Recency			Frequency			Monetary		
	mean	count	max	mean	count	max	mean	count	max
About_to_Sleep	53.192547	322	72	15.987578	322	29	450.997174	322	7330.80
At_Risk	166.435852	569	374	56.859402	569	119	996.916872	569	11072.67
Cant_Loose	144.226190	84	373	181.666667	84	543	2370.705012	84	10254.18
Champions	6.400990	606	13	289.031353	606	7847	6960.915446	606	280206.02
Hibernating	210.251397	1074	374	13.589385	1074	29	536.535672	1074	77183.60
Loyal_Customers	34.206854	817	72	157.116279	817	1204	2845.732852	817	124914.53
Need_Attention	52.985366	205	72	41.736585	205	58	856.195854	205	11581.80
New_Customers	7.421053	57	12	7.578947	57	14	3618.697018	57	168472.50
Potential_Loyalists	16.668699	492	33	34.945122	492	58	915.486994	492	26879.04
Promising	23.437500	112	33	7.767857	112	14	429.433929	112	6748.80