

# Caso de Negocio: "TrendyShop" - Plataforma de Analítica de Datos para un E-commerce con Reducción de Ventas

## Resumen de la Empresa:

TrendyShop es una tienda virtual de ropa y accesorios de moda que ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Sin embargo, recientemente, la empresa ha visto una reducción considerable en sus ventas y una disminución en la tasa de conversión.

TrendyShop necesita comprender las causas de esta situación y tomar medidas para revertir la tendencia.

## Antecedentes de la Empresa:

TrendyShop posee una gran cantidad de datos, incluyendo información de clientes, datos de productos, historiales de compras, datos de navegación web, interacciones en redes sociales, datos de campañas de marketing, y registros de atención al cliente. Sin embargo, la empresa no cuenta con una plataforma de análisis de datos robusta ni con el conocimiento para extraer información valiosa de estos datos.

## Concepto de la Solución:

TrendyShop busca implementar una plataforma de analítica de datos que le permita:

- **Comprender el comportamiento del cliente:** Analizar datos de navegación web, historiales de compras, e interacciones en redes sociales para comprender el comportamiento del cliente, identificar patrones de compra, y personalizar la experiencia de compra.
- **Optimizar las campañas de marketing:** Analizar datos de campañas de marketing, datos demográficos de clientes, y el rendimiento de diferentes canales de marketing para optimizar la inversión en marketing, segmentar las campañas, y mejorar la efectividad de las mismas.
- **Mejorar la oferta de productos:** Analizar datos de ventas, tendencias de moda, y la competencia para optimizar la oferta de productos, identificar productos con bajo rendimiento, y tomar decisiones informadas sobre la compra de inventario.
- **Elevar la satisfacción del cliente:** Analizar datos de atención al cliente, reseñas de productos, y comentarios en redes sociales para identificar áreas de mejora en el servicio al cliente, resolver problemas, y fidelizar a los clientes.

## Requerimientos del Negocio:

- Integrar y procesar datos de diversas fuentes, incluyendo la plataforma de e-commerce, Google Analytics, redes sociales, y sistemas de CRM.
- Proteger la privacidad de los datos de los clientes y cumplir con las regulaciones de protección de datos.
- Proporcionar al equipo de marketing, gerentes de producto, y al equipo de atención al cliente acceso a información relevante y actualizada a través de dashboards e informes interactivos.
- Desarrollar modelos predictivos y algoritmos de aprendizaje automático para predecir la demanda de productos, personalizar recomendaciones de productos, y segmentar clientes para campañas de marketing.

#### **Requerimientos Técnicos:**

- Almacenamiento y procesamiento escalable de grandes volúmenes de datos, incluyendo datos de comportamiento web y datos de redes sociales.
- Herramientas de análisis en tiempo real y procesamiento por lotes para diferentes tipos de análisis.
- Plataforma de visualización de datos para crear dashboards e informes personalizados.
- Integración con sistemas existentes, como la plataforma de e-commerce, Google Analytics, y sistemas de CRM.

#### **Declaraciones:**

- **CEO de TrendyShop:** "La analítica de datos es crucial para revertir la caída en las ventas y recuperar el crecimiento de nuestro negocio. Necesitamos una plataforma que nos permita comprender a nuestros clientes, optimizar nuestras campañas de marketing, y mejorar la oferta de productos."
- **Director de Marketing:** "Buscamos una solución que nos ayude a segmentar mejor a nuestros clientes, personalizar las campañas de marketing, y medir el retorno de la inversión en marketing."
- **Gerente de Producto:** "Necesitamos una plataforma que nos permita analizar las tendencias de moda, identificar productos con bajo rendimiento, y tomar decisiones informadas sobre la compra de inventario."