



# UK MERCH

# Segmentação de Clientes no E-commerce

O objetivo desse dashboard é apoiar a tomada de decisões estratégicas de negócios da empresa UK Merch. Foi utilizado Business Intelligence para integrar, visualizar e analisar grandes volumes de dados históricos fornecidos pela empresa.

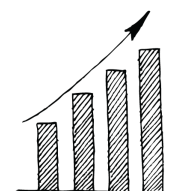


1 ano

UK MERCH



Vendas



UK MERCH



Expansão Europa



UK MERCH

# Análise do número de faturas por país

País



Nº da fatura 0,01% 89,86%

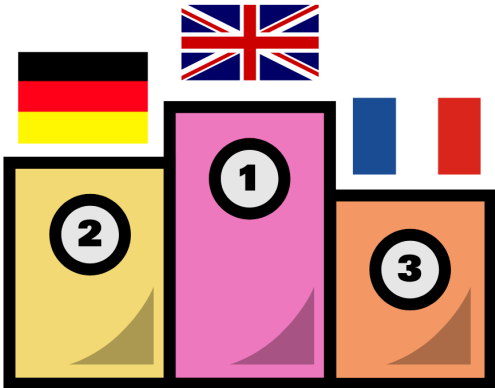
	País	Nº da fatura
1.	United Kingdom	16.646
2.	Germany	457
3.	France	389
4.	EIRE	260
5.	Belgium	98
6.	Netherlands	94
7.	Spain	90
8.	Australia	57
9.	Portugal	57
10.	Switzerland	51

Total geral

18.524



Os clientes com maior quantidade de faturas emitidas estão em países na fronteira com o Reino Unido.



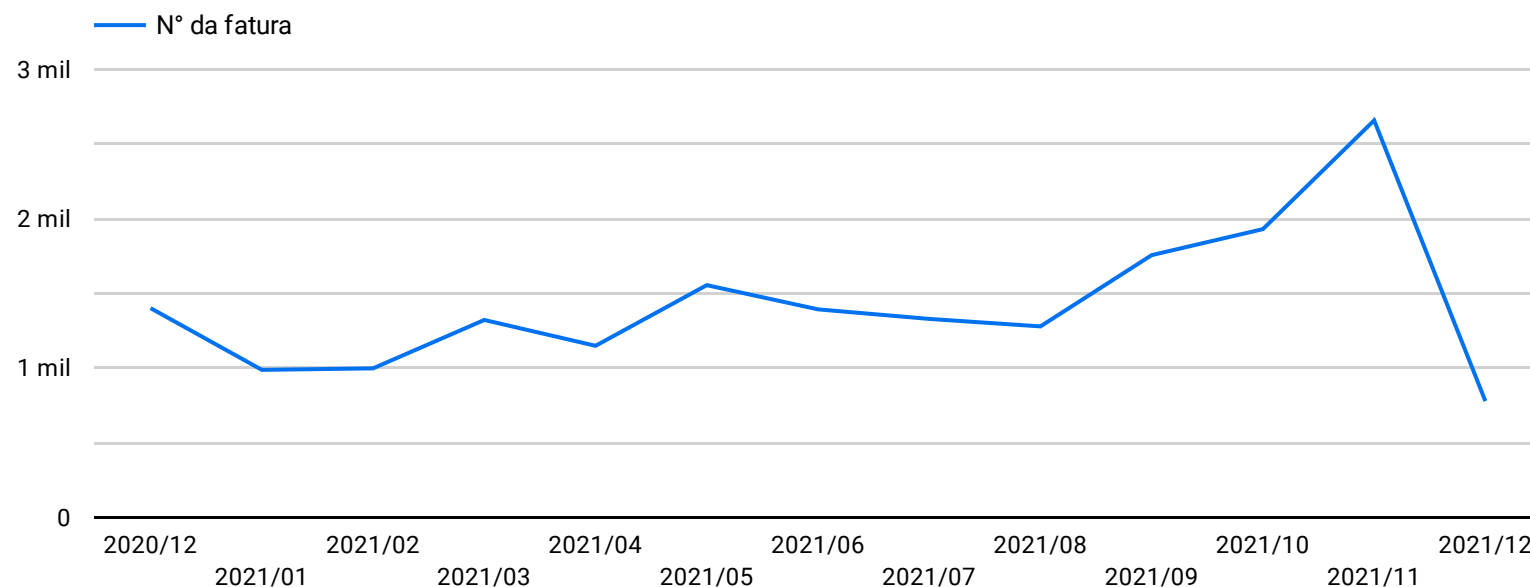
# Faturas emitidas por mês

	Ano-Mês ▲	Nº da fatura
1.	2020/12	1.401
2.	2021/01	993
3.	2021/02	1.002
4.	2021/03	1.324
5.	2021/04	1.152
6.	2021/05	1.558
7.	2021/06	1.393
8.	2021/07	1.328
9.	2021/08	1.280
10.	2021/09	1.759
11.	2021/10	1.930
12.	2021/11	2.659
13.	2021/12	778

Total geral

18.557

1 - 13 / 13 < >



INSIGHT

Levando em conta a quantidade de faturas emitidas por mês, percebe-se que o crescimento no número de faturas manteve um ritmo de crescimento. E houve um pico de vendas em novembro/2021. Levanta-se a hipótese de serem compras de Black Friday ou para o Natal.



# Número de faturas UK x demais países

País

	País ② ▾	Ano-Mês	Pertence...	N° da fatura ① ▾
1.	United Kingdom	2021/11	Sim	2.386
2.	United Kingdom	2021/10	Sim	1.705
3.	United Kingdom	2021/09	Sim	1.568
4.	United Kingdom	2021/05	Sim	1.403
5.	United Kingdom	2020/12	Sim	1.291
6.	United Kingdom	2021/06	Sim	1.249
7.	United Kingdom	2021/07	Sim	1.200
8.	United Kingdom	2021/03	Sim	1.177
9.	United Kingdom	2021/08	Sim	1.133
10.	United Kingdom	2021/04	Sim	1.058

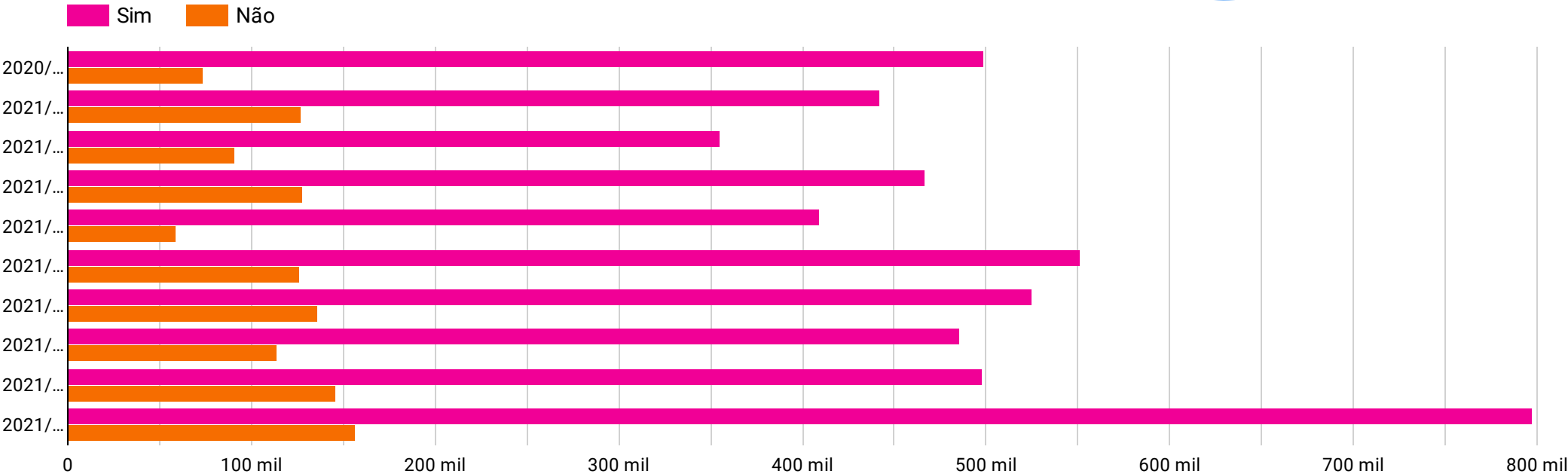
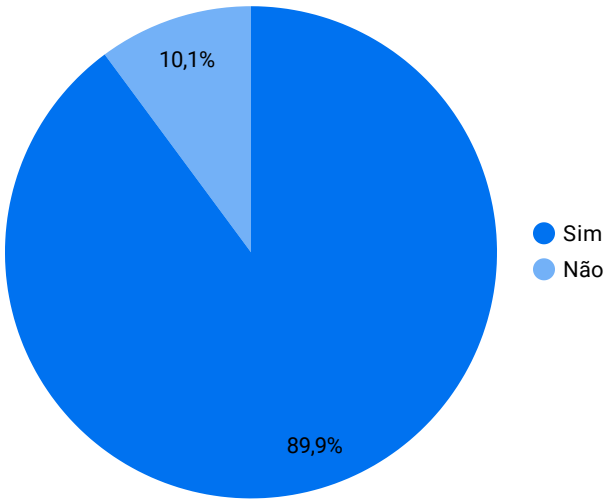
Total geral

18.524

1 - 10 / 282



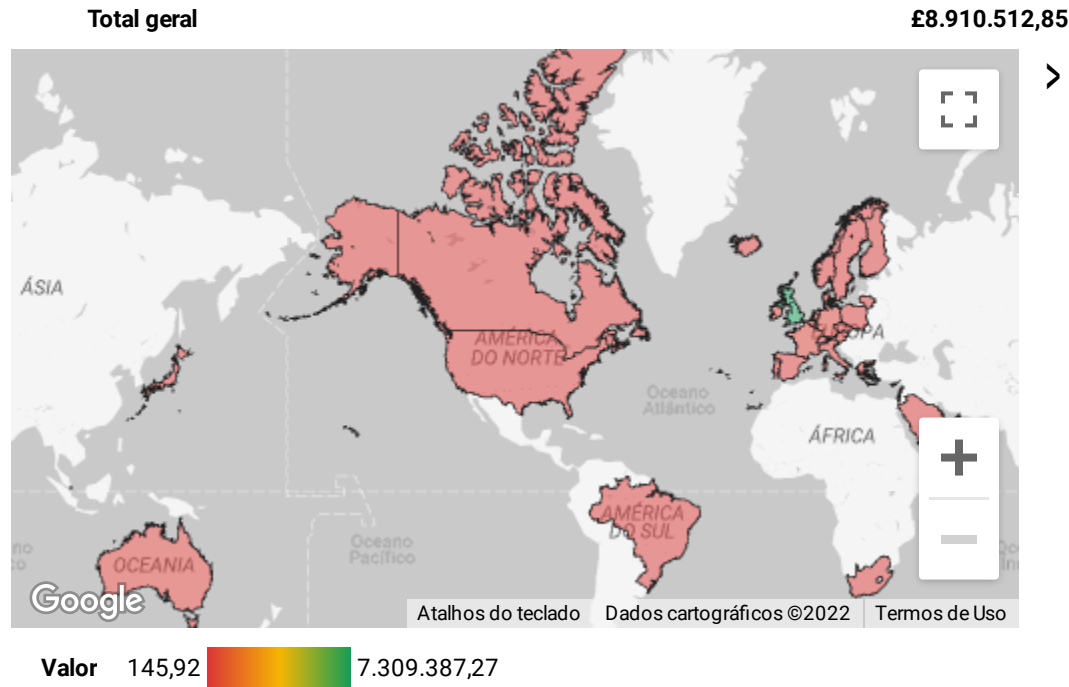
Observa-se que a maioria das faturas e quantidades de produtos comprados são de UK. Há um crescimento de compras de outros países na região da Europa.



# Análise do valor total em vendas

## Ranking de países com maior receita (£)

	País	Valor ▾
1.	United Kingdom	£7.309.387,27
2.	Netherlands	£285.446,34
3.	EIRE	£266.322,2
4.	Germany	£228.867,14
5.	France	£209.024,05
6.	Australia	£138.521,31
7.	Spain	£61.577,11
8.	Switzerland	£56.443,95
9.	Belgium	£41.196,34
10.	Sweden	£38.378,33

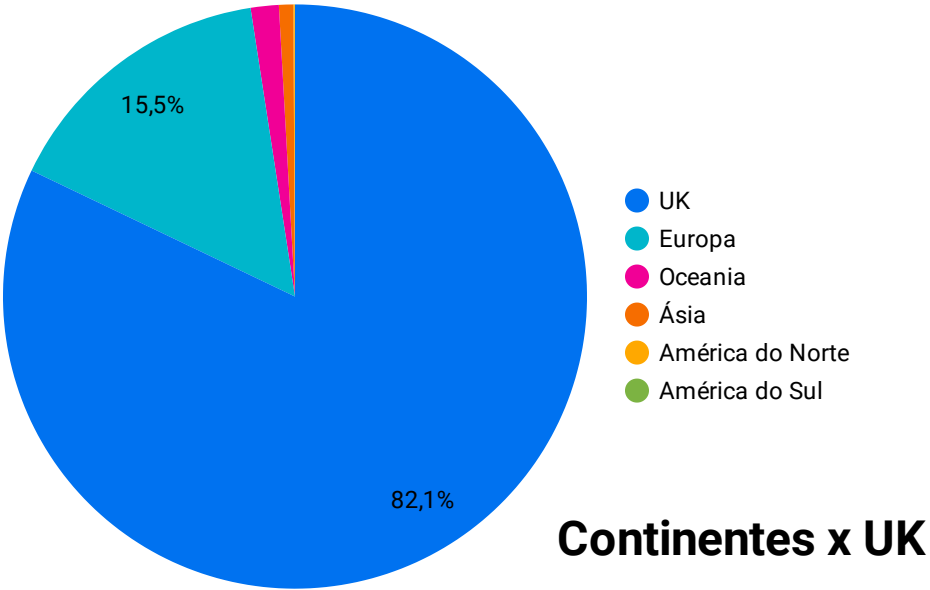


País ▾

82,1% das vendas têm origem no Reino Unido, enquanto que 15,5% delas têm origem no continente europeu.

A expansão para a Europa foi uma boa ideia, mas, será necessário trabalhar uma estratégia diferente para esse público visando a conversão.

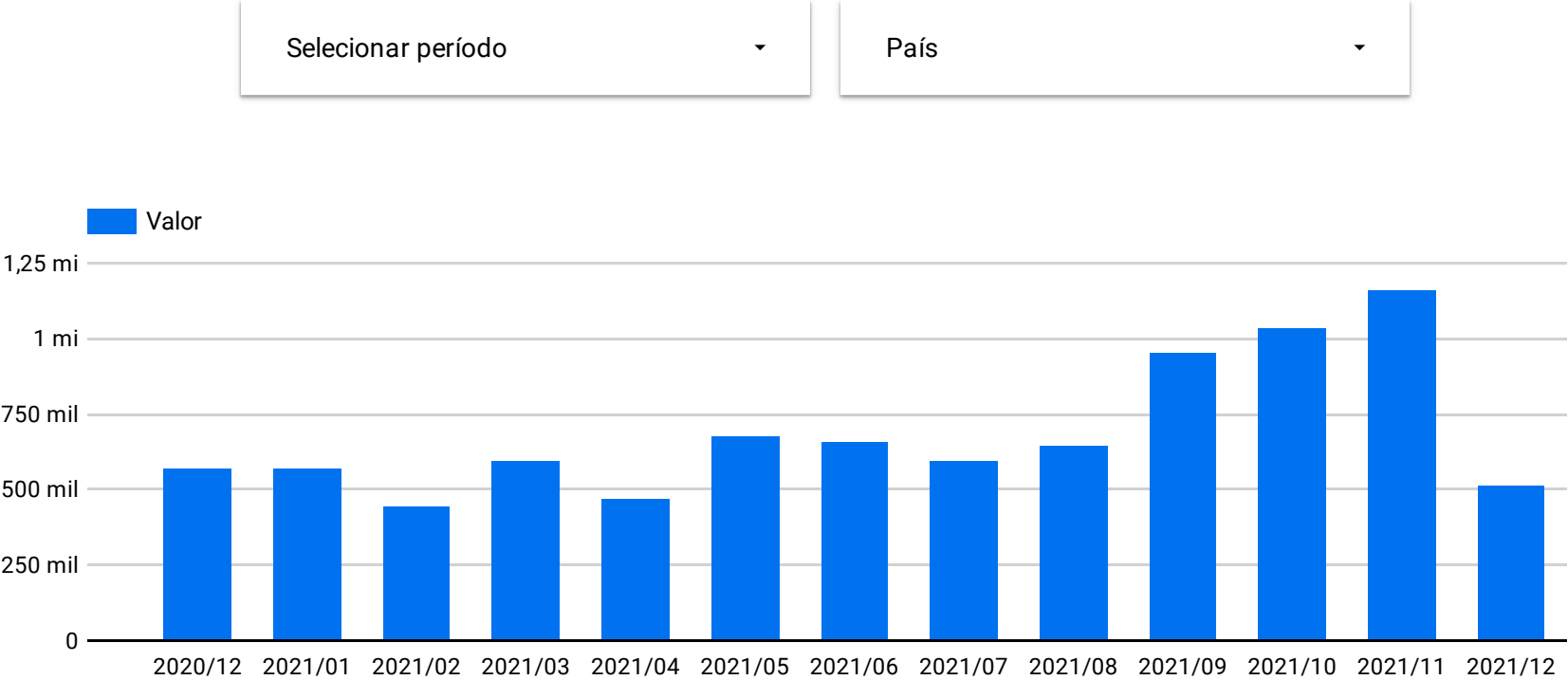
Interessante observar que a Austrália (Oceania) teve um bom desempenho em vendas, aparecendo em 6º lugar entre os países e representando 1,6% dos continentes.



# Análise do valor total em vendas por mês

	Ano-Mês ^	Valor
1.	2020/12	£572.713,89
2.	2021/01	£569.445,04
3.	2021/02	£447.137,35
4.	2021/03	£595.500,76
5.	2021/04	£468.901,26
6.	2021/05	£677.741,88
7.	2021/06	£661.027,91
8.	2021/07	£599.292,53
9.	2021/08	£644.812,87
10.	2021/09	£954.610,4
11.	2021/10	£1.039.318,79
12.	2021/11	£1.161.817,38
13.	2021/12	£518.192,79
Total geral		£8.910.512,85

1 - 13 / 13 < >



Mês com mais vendas  
11/2021



Clientes únicos  
4.334



Quantidade de faturas  
18,6 mil



Quantidade de países  
36,0

# Análise da quantidade de produtos vendidos

País

País		Quantidade ▾
1.	United Kingdom	4.257.373
2.	Netherlands	200.361
3.	EIRE	140.727
4.	Germany	119.263
5.	France	111.472
6.	Australia	84.209
7.	Sweden	36.083
8.	Switzerland	30.083
9.	Spain	27.951
10.	Japan	26.016
Total geral		5.167.434

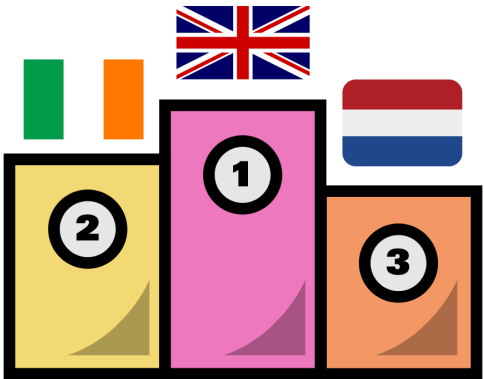
1 - 10 / 36 < >



Quando analisada a quantidade de produtos vendidos, mantem-se o top 3 igual aos países com maior receita. Reino Unido aparece em 1º lugar, seguido por seus vizinhos na Europa: Holanda e Irlanda. Interessante notar que a Austrália e o Japão aparecem no ranking.

País		Quantidade ▾	Porcentagem	Média	Mínimo	Máximo	Mediana	Desvio Padrão
1.	United Kingdom	4.257.373	82,39%	255,31	1	80.995	150	946,25
2.	Netherlands	200.361	3,88%	2.131,5	1	14.730	442	3.281,35
3.	EIRE	140.727	2,72%	537,13	1	6.198	314,5	837,36
4.	Germany	119.263	2,31%	260,97	1	4.282	179	312,16
5.	France	111.472	2,16%	285,83	1	5.205	207	371,1
6.	Australia	84.209	1,63%	1.477,35	1	15.049	214	3.275,39
7.	Sweden	36.083	0,7%	1.002,31	1	5.952	192,5	1.620,69
8.	Switzerland	30.083	0,58%	589,86	1	3.142	314	784,95
9.	Spain	27.951	0,54%	310,57	3	1.506	223	297,88
10.	Japan	26.016	0,5%	1.300,8	3	6.432	851,5	1.581,96
Total geral		5.167.434	100%	278,46	1	80.995	155	971,96

1 - 10 / 36 < >



# Novos clientes por mês

	Ano-Mês ▴	ID Cliente
1.	2020/12	885
2.	2021/01	741
3.	2021/02	758
4.	2021/03	974
5.	2021/04	855
6.	2021/05	1.055
7.	2021/06	990
8.	2021/07	947
9.	2021/08	933
10.	2021/09	1.266
11.	2021/10	1.364
12.	2021/11	1.664
13.	2021/12	615

Total geral

4.334

1 - 13 / 13



ID Cliente ▾



Mês com mais vendas  
11/2021



Cientes únicos  
4.334



Quantidade de faturas  
18,6 mil



Quantidade de países  
36,0



INSIGHT

O número de clientes está em crescimento. Houve um pico em maio/2021. Além disso, os meses de 09/2021, 10/2021 e 11/2021 trouxeram uma quantidade maior de clientes para a empresa. Sendo o mês de novembro o que mais trouxe clientes novos e vendas.



ID Cliente 1 3.920



# Cientes que mais compraram

ID Cliente

	ID Cliente	Ano	Valor ▾	Pertence a UK	Nº compras	Porcentagem	Nº produtos	Porcentagem
1.	16446	2021	£168.469,60	Sim	1	0,01%	80.995	1,57%
2.	646	2021	£77.183,60	Sim	1	0,01%	74.215	1,44%
3.	15098	2021	£38.970,00	Sim	1	0,01%	60	+0%
4.	17450	2021	£31.698,16	Sim	1	0,01%	12.572	0,24%
5.	12415	2021	£22.775,93	Não	1	0,01%	15.049	0,29%
6.	18102	2021	£22.206,00	Sim	1	0,01%	1.920	0,04%
7.	17450	2021	£22.104,80	Sim	1	0,01%	6.760	0,13%
8.	12415	2021	£21.880,44	Não	1	0,01%	12.196	0,24%
9.	15749	2021	£21.535,90	Sim	1	0,01%	9.014	0,17%
10.	14646	2021	£20.277,92	Não	1	0,01%	13.392	0,26%

Total geral

18.557

100%

5.167.434

100%

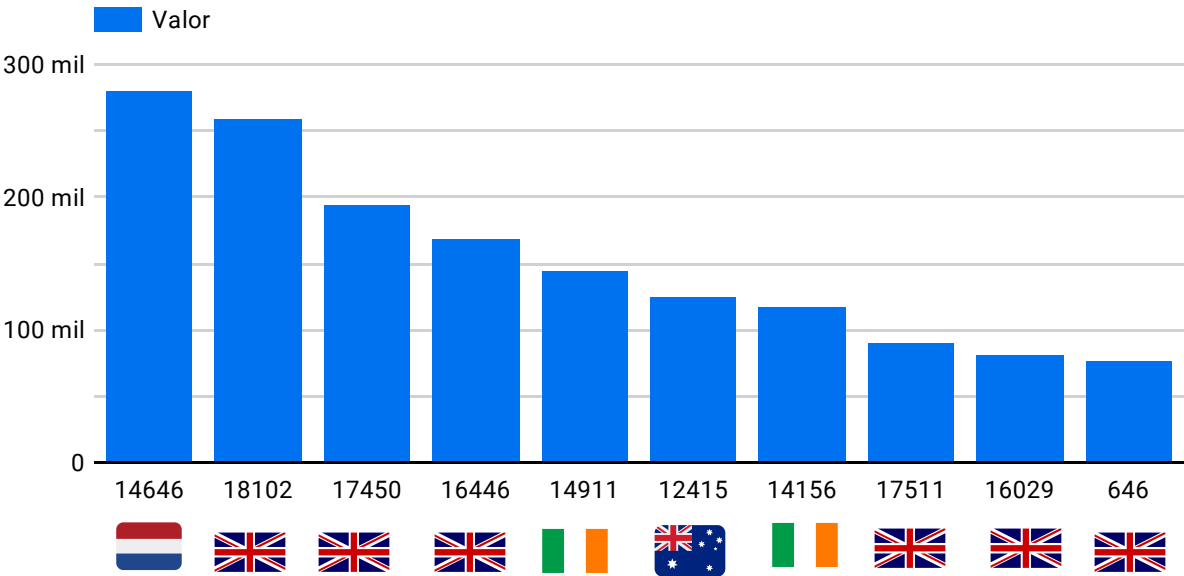
1 - 10 / 18379

<

>



Cientes  
com  
valores  
mais altos



# O quão leais são os clientes da UK Merch?

Antes de responder a essa pergunta é importante compreender alguns pontos sobre e-commerce:

**No começo da operação o esforço deve ser voltado para a atração de visitantes.**

Uma taxa de aquisição saudável é de no mínimo 3 mil visitas únicas por mês. Já a taxa de conversão (ou seja, o número de pessoas que efetuaram uma compra dividido pelo número de visitantes) precisa estar, em média, em 1%, o que nesse caso, equivale a 30 pessoas.

Cada empresa têm públicos e estratégias diferentes. Mas, normalmente, costuma-se dividir os produtos em duas categorias: produtos de compra por impulso e produtos de compra por necessidade.

Quando a campanha de aquisição estiver rendendo um número adequado de visitantes e vendas, é o momento de começar a trabalhar em campanhas de retenção de clientes.

A **retenção de clientes** indica como está a saúde da empresa. Para isso mapeia-se os coortes (períodos) e a quantidade de clientes que continuam neles ao longo dos meses.

Um e-commerce, diferente de um serviço de assinatura, por exemplo, não têm continuidade, pois, o cliente compra conforme demanda ou oferta. Mas, é importante investir em estratégias para que a frequência de compra do cliente aumente.



A seguir é possível ver a retenção de clientes UK Merch ao longo dos últimos meses.

É possível perceber que os clientes do Reino Unido não são tão fiéis quanto os dos demais países.

Já de forma geral, a taxa de retenção de clientes oscila de 19% a 36%, o que significa que a taxa de clientes que retornam para uma próxima compra é baixa.

É importante mapear e identificar a causa, por exemplo, atendimento, produto, qualidade, preço, tempo de entrega, pós-venda, experiência de compra, concorrência etc.

# O quão leais são os clientes da UK Merch?

Retenção de clientes Reino Unido (porcentagem)														
Coorte	total clientes	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Mês 13
2020/12	815	100.00%	35.46%	32.27%	37.30%	35.95%	39.63%	35.71%	34.11%	35.46%	39.88%	36.69%	49.69%	26.75%
2021/01	358	100.00%	21.23%	25.98%	23.46%	33.24%	27.65%	25.14%	24.30%	30.17%	32.68%	35.47%	12.01%	
2021/02	340	100.00%	18.82%	19.41%	28.53%	28.82%	25.29%	25.59%	28.24%	26.47%	30.59%	7.35%		
2021/03	419	100.00%	15.27%	26.01%	19.81%	22.43%	16.47%	26.49%	22.91%	28.40%	9.07%			
2021/04	277	100.00%	20.94%	20.22%	21.66%	20.22%	22.02%	22.02%	26.35%	7.22%				
2021/05	256	100.00%	18.75%	17.19%	17.19%	20.70%	22.66%	26.56%	8.98%					
2021/06	214	100.00%	17.76%	14.49%	23.83%	23.83%	32.24%	9.81%						
2021/07	169	100.00%	17.75%	19.53%	23.08%	27.81%	10.65%							
2021/08	141	100.00%	22.70%	22.70%	24.11%	12.06%								
2021/09	276	100.00%	22.83%	30.07%	11.59%									
2021/10	324	100.00%	24.38%	11.11%										
2021/11	297	100.00%	11.78%											
2021/12	34	100.00%												
Total:	3920	100.00%	19.88%	20.22%	23.27%	23.83%	23.98%	25.59%	25.33%	28.40%	31.63%	35.47%	30.85%	26.75%

Retenção de clientes fora do Reino Unido														
Coorte	total clientes	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Mês 13
2020/12	70	100.00%	50.00%	32.86%	51.43%	40.00%	41.43%	42.86%	44.29%	34.29%	35.71%	45.71%	57.14%	24.29%
2021/01	59	100.00%	27.12%	30.51%	20.34%	25.42%	35.59%	22.03%	23.73%	28.81%	32.20%	42.37%	10.17%	
2021/02	40	100.00%	17.50%	12.50%	27.50%	12.50%	20.00%	22.50%	25.00%	10.00%	30.00%	2.50%		
2021/03	33	100.00%	12.12%	15.15%	21.21%	21.21%	21.21%	30.30%	24.24%	21.21%	3.03%			
2021/04	22	100.00%	27.27%	22.73%	13.64%	9.09%	31.82%	18.18%	22.73%	9.09%				
2021/05	27	100.00%	18.52%	18.52%	18.52%	22.22%	29.63%	25.93%	14.81%					
2021/06	28	100.00%	14.29%	25.00%	46.43%	17.86%	42.86%	7.14%						
2021/07	17	100.00%	17.65%	35.29%	17.65%	23.53%	17.65%							
2021/08	28	100.00%	10.71%	35.71%	25.00%	14.29%								
2021/09	23	100.00%	30.43%	30.43%	8.70%									
2021/10	34	100.00%	20.59%	14.71%										
2021/11	26	100.00%	3.85%											
2021/12	7	100.00%												
Total:	414	100.00%	18.08%	25.00%	20.78%	21.21%	30.72%	22.50%	23.99%	21.21%	31.10%	42.37%	33.66%	24.29%

Retenção de clientes Reino Unido (porcentagem)														
Coorte	total clientes	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Mês 13
2020/12	815	100.00%	35.46%	32.27%	37.30%	35.95%	39.63%	35.71%	34.11%	35.46%	39.88%	36.69%	49.69%	26.75%
2021/01	358	100.00%	21.23%	25.98%	23.46%	33.24%	27.65%	25.14%	24.30%	30.17%	32.68%	35.47%	12.01%	
2021/02	340	100.00%	18.82%	19.41%	28.53%	28.82%	25.29%	25.59%	28.24%	26.47%	30.59%	7.35%		
2021/03	419	100.00%	15.27%	26.01%	19.81%	22.43%	16.47%	26.49%	22.91%	28.40%	9.07%			
2021/04	277	100.00%	20.94%	20.22%	21.66%	20.22%	22.02%	22.02%	26.35%	7.22%				
2021/05	256	100.00%	18.75%	17.19%	17.19%	20.70%	22.66%	26.56%	8.98%					
2021/06	214	100.00%	17.76%	14.49%	23.83%	23.83%	32.24%	9.81%						
2021/07	169	100.00%	17.75%	19.53%	23.08%	27.81%	10.65%							
2021/08	141	100.00%	22.70%	22.70%	24.11%	12.06%								
2021/09	276	100.00%	22.83%	30.07%	11.59%									
2021/10	324	100.00%	24.38%	11.11%										
2021/11	297	100.00%	11.78%											
2021/12	34	100.00%												
Total:	3920	100.00%	19.88%	20.22%	23.27%	23.83%	23.98%	25.59%	25.33%	28.40%	31.63%	35.47%	30.85%	26.75%

# Segmentação de clientes (RFM)

A análise de RFM é uma metodologia de segmentação que agrupa os consumidores de acordo com o comportamento de compra, com base nos dados de Recência, Frequência e Valor Gasto (Monetário).

A RFM é poderosa para a estratégia de comunicação e marketing da sua empresa. Seus consumidores são distribuídos em dez grupos que ajudam você a identificar aqueles mais significativos em termos de geração de receita. Assim é possível definir estratégias coerentes com o histórico de compra e comportamento dos mesmos.

A RFM ajuda a responder dúvidas como, por exemplo:

Quem são os melhores clientes?

Quais clientes estão mais propensos a comprar agora?

Quem tem potencial para ser convertido em clientes mais rentáveis?

Quem são os clientes perdidos onde se deve focar menos esforços?

Quais clientes não pode perder de jeito nenhum?

Quem são os clientes fiéis?

Qual grupo de clientes tem maior probabilidade de responder à uma campanha atual?

A Lei de Pareto postula que 80% dos lucros vêm de 20% do esforço.

Não é necessário fazer todos os esforços para que um negócio funcione bem, basta ser inteligente e focar seus recursos estrategicamente para obter ótimos resultados.

**Confira a seguir como está o RFM da UK Merch e como ela está usando a Lei de Pareto.**



# Segmentação de clientes (RFM)



	Categoria	Pertence a UK	Quantidade de Clientes
1.	Cliente leal	Não	43
2.	Cliente leal	Sim	399
3.	Cliente novo	Não	11
4.	Cliente novo	Sim	87
5.	Cliente paga+	Não	79
6.	Cliente paga+	Sim	282
7.	Dormente	Não	85
8.	Dormente	Sim	939
9.	Melhor cliente	Sim	393
10.	Melhor cliente	Não	38
11.	Outros	Sim	1.820
12.	Outros	Não	158
Total geral			4.334

1 - 12 / 12 < >

ID Cliente

## **Cliente leal: compra com maior frequência.**

Sugestão: contatá-lo e oferecer promoções (remarketing/downsell).

## **Cliente novo: comprou pela primeira vez.**

Sugestão: contatá-lo para despertar o interesse em retornar ao site (remarketing/produtos mesma categoria ou relacionadas).

## **Cliente paga+: fez compras mais caras.**

Sugestão: contatá-lo para oferecer outros produtos caros (remarketing/upsell).

## **Dormente: grande cliente que não compra há muito tempo.**

Sugestão: contatá-lo para despertar o interesse em retornar ao site (remarketing/upsell) e oferecer um programa de fidelidade nas próximas compras.

## **Melhor cliente: altamente comprometido, comprou mais recentemente, com mais frequência e gerou mais receita.**

Sugestão: lançamento de um novo produto.

## **Outros: não têm relevância.**

Sugestão: contatá-lo e oferecer promoções (remarketing/downsell).

Além disso, constatou-se que o público mais ativo é o do **Reino Unido**. Recomenda-se direcionar o investimento em publicidade para esse público (idioma e expressões idiomáticas britânicas).

Pela **Lei de Pareto**, recomenda-se concentrar os esforços para que os melhores clientes tragam a maior receita. Focar em campanha pequena e bem executada para os segmentos **melhor cliente** e **cliente paga+** pode ser mais eficaz.

	ID Cliente	Última compra	Categoria	Pertence a UK	Quantidade faturas	Valor total	Quantos dias sem comprar?
1.	12748	9 de dez. de 2021 12:...	Cliente leal	Sim	210	£33.719,73	23
2.	14911	8 de dez. de 2021 15:...	Melhor cliente	Não	203	£144.601,36	24
3.	17841	8 de dez. de 2021 12:...	Melhor cliente	Sim	124	£40.991,57	24
4.	13089	7 de dez. de 2021 09:...	Melhor cliente	Sim	97	£58.825,83	25
5.	14606	8 de dez. de 2021 19:...	Melhor cliente	Sim	95	£12.156,65	24

1 - 5 / 4334 < >

# Obrigada!

**CHANDRA SANTOS**

**ANALISTA  
DE DADOS**



Para ver o processo completo de ETL, limpeza, exploração e análise de dados, [clique aqui](#).

Esse projeto foi desenvolvido como requisito obrigatório para avançar de módulo na certificação em análise de dados da IBM, em parceria com a Laboratoria.



<Laboratoria>

Dúvidas? Entre  
em contato pelo  
LinkedIn

