

CRM Analitiğine Giriş (Introduction to CRM Analytics)



0:19



CRM - Customer Relationship Management (Müşteri İlişkileri Yönetimi)



0:26



CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi)

MIUUL™

www.miuul.com
Copyright © Miuul, Inc. All Rights Reserved



CRM



- CRM: Müşteri İlişkileri Yönetimi
- Müşteri yaşam döngüsü optimizasyonları
(customer lifecycle/journey/funnel)
- İletişim (dil, renk, görseller, kampanyalar)
- Müşteri edinme/bulma çalışmaları
- Müşteri elde tutma (terk) çalışmaları
- Çapraz satış (cross-sell), üst satış (up-sell)



- CRM: Müşteri İlişkileri Yönetimi
- Müşteri yaşam döngüsü optimizasyonları
(customer lifecycle/journey/funnel)
- İletişim (dil, renk, görseller, kampanyalar)
- Müşteri edinme/bulma çalışmaları
- Müşteri elde tutma (terk) çalışmaları
- Çapraz satış (cross-sell), üst satış (up-sell)
- Müşteri segmentasyon çalışmaları



CRM Analitiği





CRM Analitiği

MIUUL™

www.miuul.com
Copyright © Miuul, Inc. All Rights Reserved



KPIs - Key Performance Indicators (Temel Performans Göstergeleri)

Şirket, departman ya da çalışanların performanslarını değerlendirmek için kullanılan matematiksel göstergeleridir.

- Customer Acquisition Rate (Müşteri Kazanma Oranı)
- Customer Retention Rate (Müşteri Elde Tutma Oranı)
- Customer Churn Rate (Müşteri Terk Oranı)
- Conversion Rate (Dönüşüm Oranı)
- Growth Rate (Büyüme Oranı)

Cohort:
Ortak özelliklere sahip bir grup insan.

Cohort Analizi:
Ortak özelliklere sahip bir grup insan davranışının analizidir.

Cohort Analysis

MIUUL™

www.miuul.com
Copyright © Miul, Inc. All Rights Reserved

Cohort	Users	Day 0	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4
Overall	1,248,106	99.99%	35.00%	25.19%	20.21%	16.94%
02 Sep 19	139,443	100.00%	40.85%	31.85%	27.48%	23.86%
03 Sep 19	132,563	99.99%	42.43%	33.73%	28.59%	23.39%
04 Sep 19	133,786	100.00%	43.51%	33.79%	26.89%	20.28%
05 Sep 19	147,739	99.99%	40.36%	29.26%	21.14%	14.28%
06 Sep 19	167,879	99.99%	35.89%	23.15%	15.03%	5.79%
07 Sep 19	169,348	100.00%	31.94%	18.44%	6.72%	
08 Sep 19	149,926	100.00%	29.13%	9.67%		
09 Sep 19	145,889	99.99%	18.01%			
10 Sep 19	61,533	99.99%				



1:11

