

Segmentacion de clientes y sistema de recomendacion

Por Frank Montenegro



Problemas

**entender el comportamiento
(transaccional) de sus
clientes**

Las transacciones de las personas están dispersas en distintos productos o servicios

**"cross selling" y "up
selling"**

La empresa requiere una forma fácil y sencilla de hacer crecer sus finanzas

Soluciones



Segmentacion de Clientes

Los clientes se pueden agrupar de forma rápida y precisa



Sistema de recomendacion

Los usuarios se pueden orientar y enfocarse a productos específicos después de realizar una compra

Analisis RFM

Recencia, Frecuencia, Valor Monetario es un método de análisis y segmentación, basado en los hábitos del cliente.

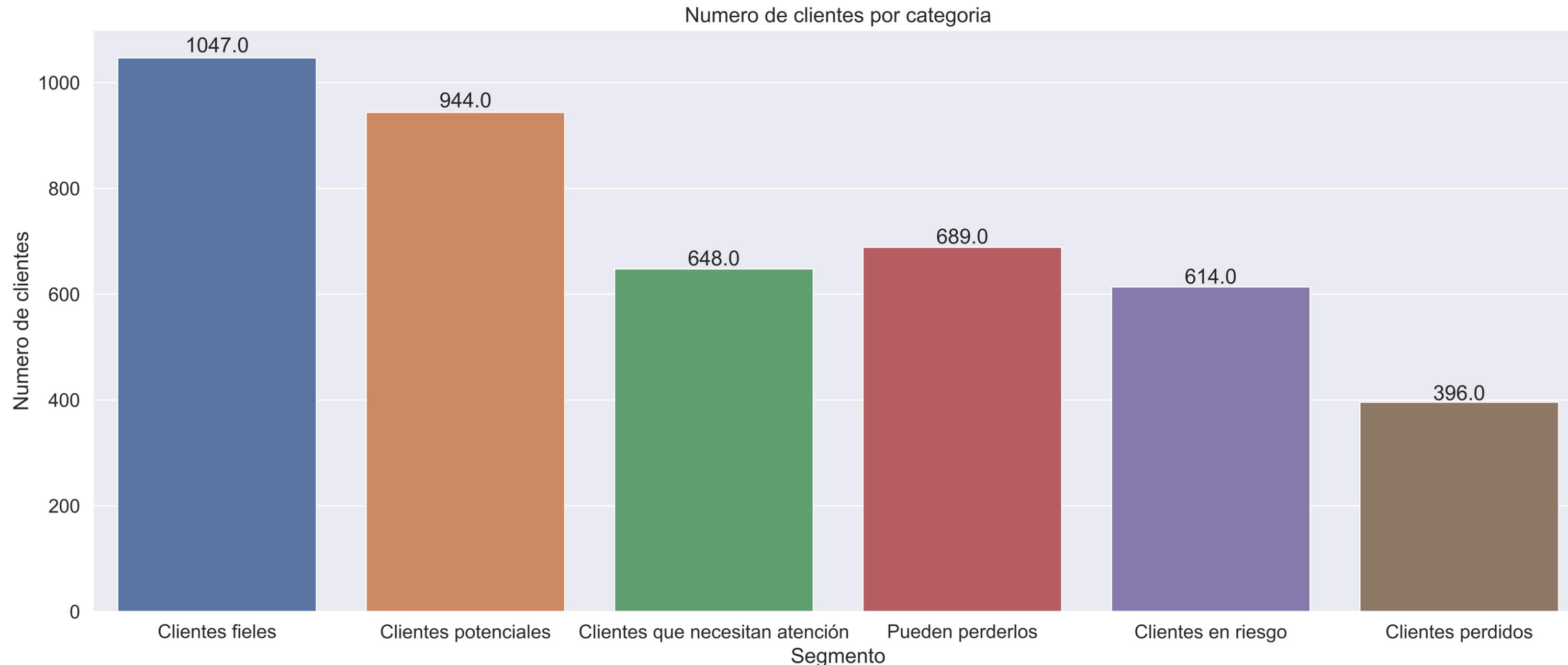
Recencia: qué tan recientemente el cliente realizó una transacción.

Frecuencia: la frecuencia con la que los clientes realizan transacciones

Monetaria: cuántas transacciones ha realizado el cliente

Segmentación de clientes

El punto en el que estamos en cuanto al número de usuarios y la cantidad promedio de transacciones



Segmentos

Cientes fieles = Gastan buen dinero con nosotros a menudo y responden a las promociones.

Cientes Potenciales = Clientes recientes, pero que gastan una buena cantidad y compran más de una vez.

Cientes que necesitan atención = Por encima de la media en cuanto a recencia, frecuencia y valores monetarios. Sin embargo, es posible que no hayan comprado muy recientemente.



Puede perderlos = Sobre la media de recencia, frecuencia y valores monetarios. No ha comprado recientemente.

Cientes en riesgo = Recencia, frecuencia y valores monetarios por debajo de la media, además han comprado hace mucho tiempo.

Cliente perdido = La última compra fue hace mucho tiempo, gastan poco y tienen pocos pedidos.





Recomendaciones

Basándonos en los 6 clusters, podríamos formular estrategias de marketing relevantes para cada cluster:

Clientes fieles = Hacer upselling de productos de mayor valor, pedir reseñas y comprometerse con ellos.

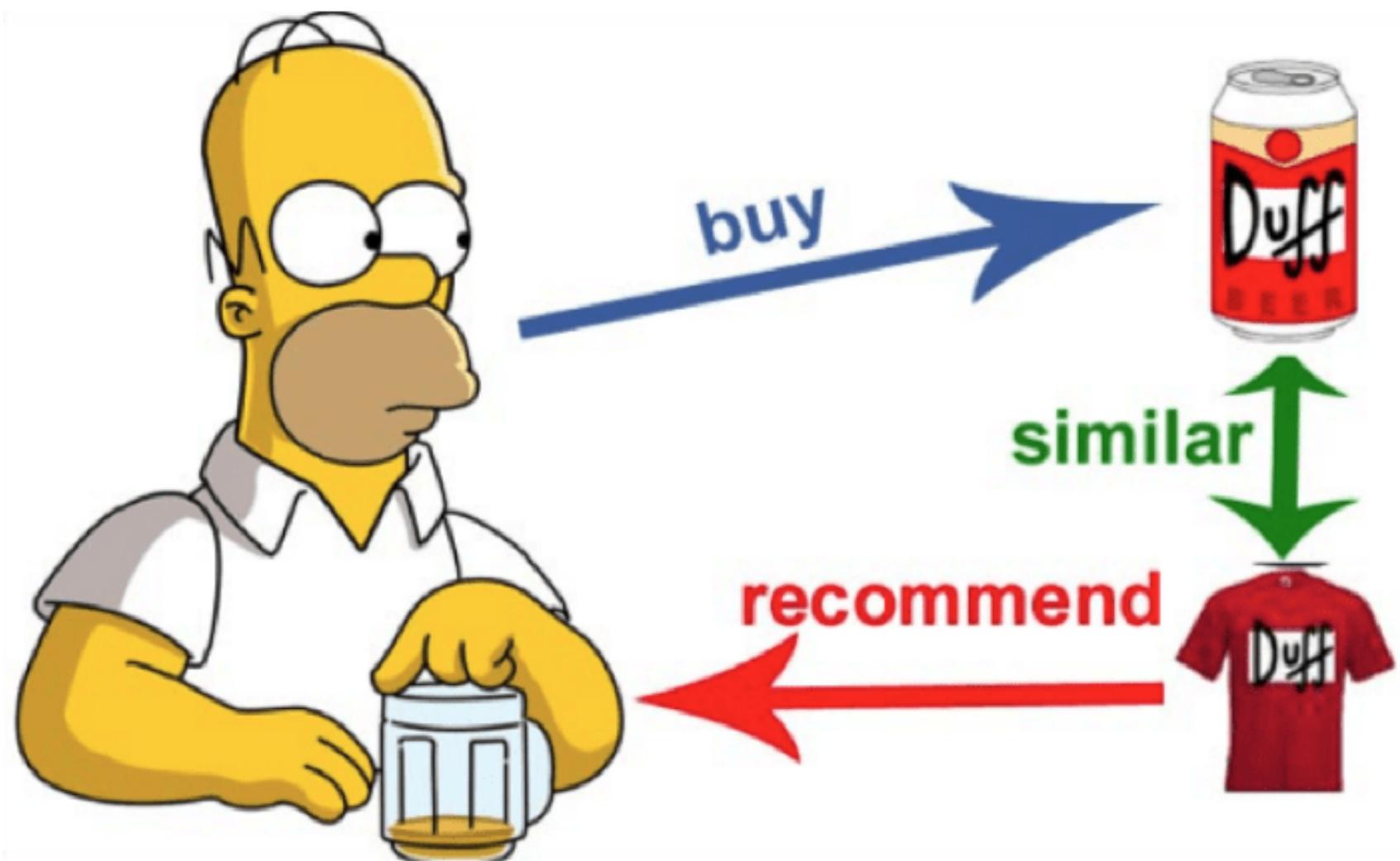
Cliente potencialmente leal = Ofrezca un programa de membresía / lealtad, y recomiende otros productos.

Clientes que necesitan atención y puede perderlos = Hacer ofertas por tiempo limitado, recomendar en base a compras anteriores, compartir recursos valiosos, recomendar productos populares / renovaciones con descuento, y reconectar con ellos.

Cliente en riesgo y perdido = Reactivar el interés con una campaña de alcance, ignorar lo contrario, ofrecer otros productos relevantes y descuentos especiales, y recrear el valor de la marca.



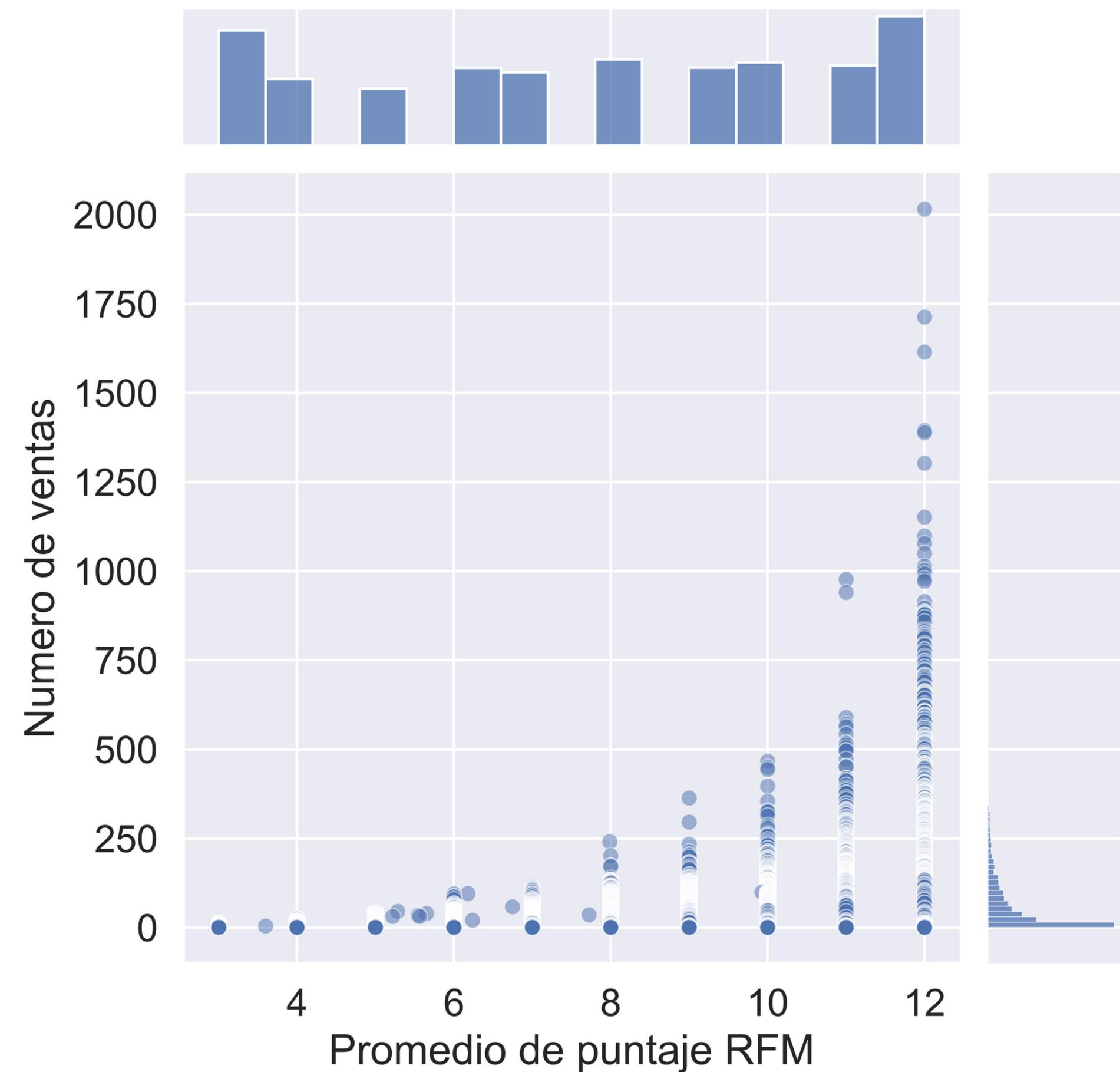
Sistema de recomendación



Basandonos en el análisis RFM, pero esta vez el enfoque principal es el producto, creamos un sistema de recomedacion

Sistema de recomendacion

descripcion	Numero de ventas	Promedio del puntaje RFM
WHITE HANGING HEART T-LIGHT HOLDER	2,016	12
REGENCY CAKESTAND 3 TIER	1,713	12
JUMBO BAG RED RETROSPOT	1,615	12
ASSORTED COLOUR BIRD ORNAMENT	1,395	12
PARTY BUNTING	1,389	12
LUNCH BAG RED RETROSPOT	1,303	12
SET OF 3 CAKE TINS PANTRY DESIGN	1,152	12
POSTAGE	1,099	12
LUNCH BAG BLACK SKULL.	1,078	12
PACK OF 72 RETROSPOT CAKE CASES	1,050	12



Sistema de recomendacion

aqui tenemos 10 de las 39 personas a quien le haremos la recomendacion de 9 productos por compran el item 10002 que hace referencia a 'INFLATABLE POLITICAL GLOBE'

Description	CustomerID	StockCode
ENGLISH ROSE NOTEBOOK A6 SIZE	14,504	84535A
EIGHT PIECE DINOSAUR SET	18,008	21826
DIAMANTE HAIR GRIP PACK/2 RUBY	12,748	90059E
EIGHT PIECE DINOSAUR SET	17,994	21826
ENGLISH ROSE NOTEBOOK A6 SIZE	14,546	84535A
DIAMANTE HAIR GRIP PACK/2 RUBY	14,911	90059E
ENGLISH ROSE NOTEBOOK A6 SIZE	14,505	84535A
DIAMANTE HAIR GRIP PACK/2 LT ROSE	17,596	90059F
DIAMANTE HAIR GRIP PACK/2 LT ROSE	12,748	90059F
DIAMANTE HAIR GRIP PACK/2 BLACK DIA	17,968	90059B

A close-up photograph of two people shaking hands. One hand is wearing a blue long-sleeved shirt cuff with a small red button. The other hand is wearing a white shirt cuff. The background is blurred.

Gracias

