

## Relatório – Programa Insiders

### Quem são as pessoas elegíveis para participar do programa de Insiders?

Os clientes foram agrupados e suas informações com seus respectivos clusters estão disponíveis no arquivo “clusters.csv”

### Quantos clientes farão parte do grupo?

O grupo **Insiders** atualmente é formado por 490 clientes.

### Quais as principais características desses clientes?

- Porcentagem da base: 8,6%
- Receita: £11107,50
- Recência em média: 31 dias
- Quantidade média de itens comprados: 6588
- Frequência de compra: 0,11
- Quantidade média de produtos retornados: 299

### Qual a porcentagem de contribuição do faturamento, vida dos Insiders?

A porcentagem é de 53,86%

### Qual a expectativa de faturamento desse grupo para os próximos meses?

Para responder essa pergunta seria interessante analisar o cluster **Insiders** formado ao longo dos meses e observar o faturamento para se determinar um padrão, como por exemplo, utilizando séries temporais.

### Quais as condições para uma pessoa ser elegível ao Insiders? Quais as condições para uma pessoa ser removida dos Insiders?

As condições serão o monitoramento dos clusters ao longo do tempo, e acompanhamento dos clientes, quais entraram e quais saíram do cluster **Insiders**.

### Qual a garantia que o programa Insiders é melhor que o restante da base?

Como visto acima, o cluster **Insiders** gerado tem 53,86% do faturamento de toda a base mesmo tendo apenas 8,6% do total de clientes. Além disso, o valor de faturamento mediano, valor intermediário dentre todos os faturamentos, dos **Insiders** é 781,46 vezes maior que o faturamento mediano da base.

### Quais ações o time de Marketing pode tomar para aumentar o faturamento?

- Ações para reduzir o número de devoluções dos **Insiders** (mesmo o número de itens comprados sendo extremamente superior)
- Ações para aumentar a frequência de compras dos **Insiders**
- Ações para aumentar o número de itens comprados pelos **Leais** e **Potenciais**
- Reduzir a recência dos clusters **Acompanhar** e **Promissor**
- Campanhas para recuperar os clusters **Prestes a perder** e **Perdendo**