

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) & CRM Analitiği Eğitimi

Süre: 1 Gün

Açıklama

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) & CRM Analitiği Eğitimi, müşteri verilerini analiz ederek müşteri ilişkilerini ve iş kararlarını geliştirmeye odaklanan 1 günlük sanal sınıf / online programdır. Eğitimin sonunda CRM analitiği üzerine teorik bilgi edinmek ve bu bilgileri Python programlama dili ve araçlarıyla kullanabilmek hedeflenir.

Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), işletmenin müşterileriyle etkileşimlerini yönetmek için kullanılan stratejileri, teknolojileri ve sistemleri kapsar. Satın alma sıklığı ve alım miktarı gibi müşteri etkileşim verilerinin toplanması ve analizi; kârlılığı, ticari ilişkileri ve müşteri memnuniyetini geliştirmeye yardımcı olur.

CRM analitiği; veri madenciliği, makine öğrenmesi ve yapay zeka gibi analitik tekniklerle gerçekleştirilebilir. Müşteri davranışlarından elde edilen bilgiler, pazarlama stratejilerinin geliştirilmesine, müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesine ve müşteri deneyiminin güçlendirilmesine rehberlik eder.

CRM Analitiğinin İşletmelere Katkısı

- Mevcut müşteri verilerinin analiziyle müşteri memnuniyetini ve ticaret hacmini artırmaya yönelik veri analizi süreçleri oluşturmak.
- Müşteri davranışlarından elde edilen çıkarımlarla daha etkili iş kararlarını desteklemek.
- Müşteri deneyimlerinin gelişmesine katkı sağlamak.

Eğitim İçeriği

CRM Analitiği ve Veri Seti İncelemesi

- CRM Analitiği Nedir?
- CRM Analitiği Kullanım Alanları
- Bir CRM (E-Ticaret/Finans) Veri Seti Analizi (İnceleme)

RFM Analizi ve Müşteri Segmentasyonu

- RFM (Recency, Frequency, Monetary) Analizi
- RFM Analizi ile Müşteri Segmentasyonu

- K-means İle Kümeleme (K-means Clustering)

Tavsiye Sistemleri ve Birliktelik Analizi

- Tavsiye Sistemleri
- Basit Tavsiye Sistemleri (Simple Recommender Systems)
- Birliktelik Analizi (Association Rules)
- Birliktelik Analizi Kullanım Alanları
- Birliktelik Kuralları Terimleri: Support, Confidence, Lift
- Apriori Algoritması

 n Koşullar

Eđitime katılmak için temel seviyede programlama bilgisine sahip olmak gerekir.