

Veri Madenciliği Teknikleri İle Bir Firmanın Ayrılan Müşteri Analizi Ve Müşteri Bölümlenmesi



Çalışılan Firma



Proje Danışmanı

Dr.Öğr. Üyesi Hüseyin AVNİ ES

Grup Üyeleri

Rukiye ERÖZ - Zeliha CANDEMİR

AMAÇ

Veri madenciliği günümüz dünyasında sektörlerin kendi bünyelerindeki veri yığınlarından anlamlı veriler ve anlamlı verilerden de bilgiler elde etmek açısından önemli kritere sahip olmuştur. Bu doğrultuda veri madenciliği, müşteri ilişkileri yöntemi ve pazarlama uygulamaları ile ilgili gerekli araştırma ve çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama kapsamında da amacımız mobilya sektöründeki bir mağazanın müşterilerinin demografik verilerini ele alarak müşteri gruplarını belirleyip, ayrılma eğilimi gösteren müşteri profillerine göre farklı pazarlama stratejileri geliştirmek.

KULLANILAN PROGRAMLAR



Mobilya Mağazası Veri Madenciliği Süreci

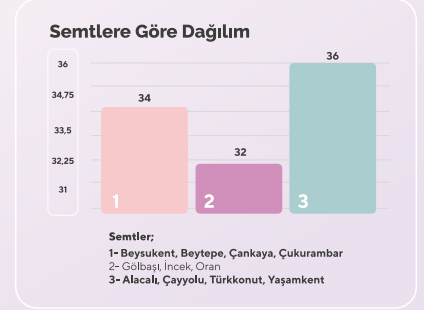
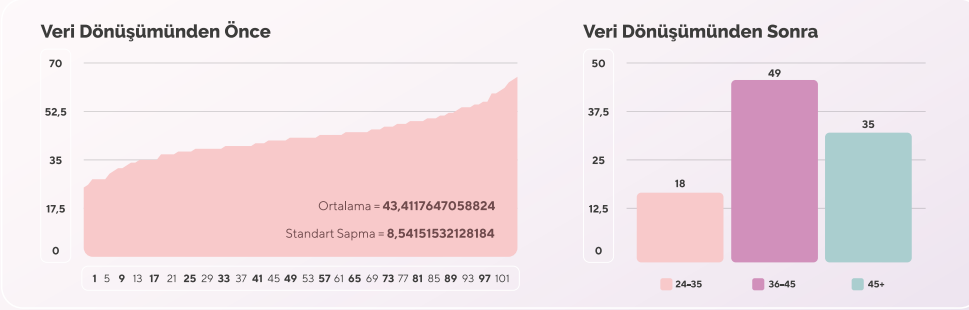
SÜREÇ



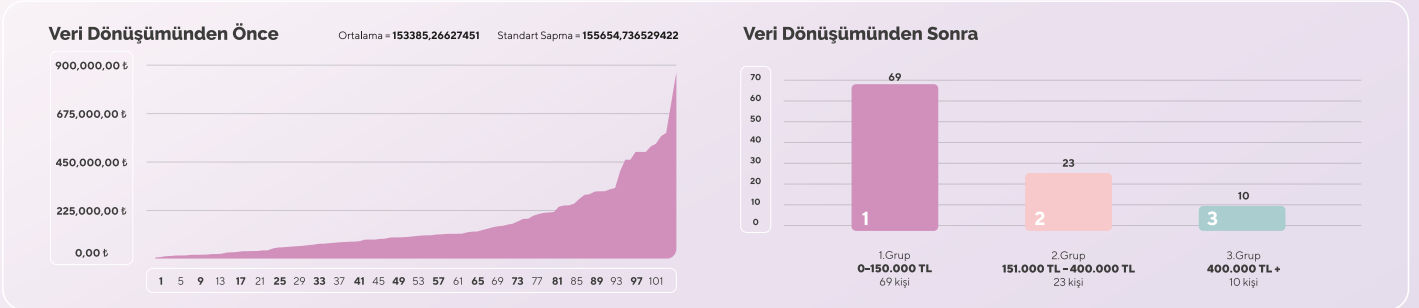
ARAŞTIRMA BULGULARI

Veri Dönüşümünde Dağılım Grafikleri

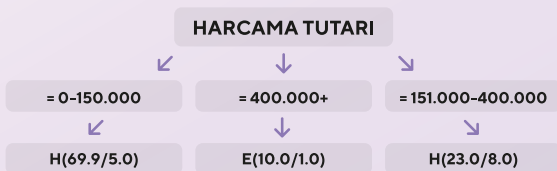
YAŞ DAĞILIM GRAFİĞİ



ORTALAMA HARCAMA TUTARI GRAFİĞİ



AYRILAN MÜŞTERİ ANALİZİ



J48 Karar Ağacı (E: Evet H: Hayır)

SONUÇ

Bu çalışma kapsamında veri madenciliği, müşteri ilişkileri yöntemi ve pazarlama uygulamaları ile ilgili gerekli araştırma ve çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Veri madenciliği günümüz dünyasında sektörlerin kendi bünyelerindeki veri yığınlarından anlamlı veriler ve anlamlı verilerden de bilgiler elde etmek açısından önemli kritere sahip olmuştur. Bu bağlamda mobilya sektöründeki bir mağazanın müşterilerinin demografik verileri alınmıştır. Akabinde istenilen formata dönüştürme işlemleri SQL Komutları kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Veri madenciliğinde kullanılan paket programlardan biri olan WEKA dan yararlanılarak Decision Stump, J48, PART, Voted Perceptron, LWL kullanılmış; ve kümeleme tekniklerinden SimpleKMeans kullanılarak müşteri davranışlarını ortaya çıkaran modeller geliştirilmiştir. Son olara belirlenen müşteri grupları ve ayrılma eğilimi gösteren müşteri profillerine dayalı pazarlama stratejileri geliştirilmiştir.