

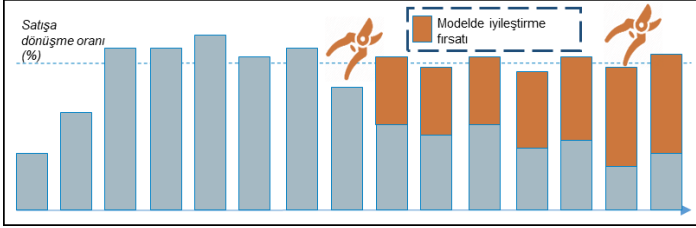
Müşteri Tutundurma: Sanat ve Mühendislik

Müşteri tutundurma projeleri son yıllarda giderek daha fazla talep edilen bir proje türü olmaya başladı. Veri madenciliği algoritmaları ile getirilebilecek katma değer artması ve müşteri kazanımının giderek daha maliyetli bir hal alması bunda önemli bir rol oynadı. Bugün sizlerle, müşteri tutundurma projelerinin iki bileşeni olan danışmanlık ve veri madenciliğini irdelemek istiyorum.

Analitik Danışmanlık

Analitik danışmanlık, sektörler arası bilgi taşıyabilen yapısıyla sektörün kendi başına keşfetmesi çok uzun zaman alacak pek çok geliştirmeyi mümkün kılmaktadır. Farklı ülke ve sektörlerde denenmiş ve başarıya ulaşmış yöntemlerin tutundurma amaçlı olarak kullanılması çapraz sektörlerde proje yapan danışmanlar sayesinde mümkün olmaktadır. Danışmanlar segmentler belirlendikten sonra hangi segmente hangi geri kazanım aksiyonunun alınacağını geçmiş deneyimlerine göre belirlerler.

Veri Madenciliği Algoritmaları



Veri analizi ya da veri madenciliği dediğimiz yöntemler ise geleceğe yönelik tahminlemeler yapabilmemizi sağlar. Özellikle, işlemci güçlerinin artması ile daha sofistike algoritmalar çalışılabilir hale gelmiş, kurulan

analitik modeller ile yapılacak tahminlemelerin doğruluk oranları daha da artmıştır. Burada kullanılan algoritmalar milyonlarca müşterinin yıllardır birikmiş verilerini saatler içerisinde analiz ederek, bundan sonra hangi müşterilerin kurumu terk etme eğiliminde olduğunu, hangilerinin daha sadık olduğunu bize söyleyebilmektedir. Tabii bu iş yarı sanat, yarı mühendislik yapısındadır. Yarı sanattır, çünkü kullanılacak değişkenler ve türetilen bilgiler veri analizini yapan analistin inisiyatifinde şekillenmektedir. Yarı mühendisliktir, çünkü takip edilecek adımlar belirlidir ve sonuçlar matematiksel ifadeler ile ölçülebilir.

Özetle, müşteri tutundurma projelerinde analitik danışmanlık ve veri madenciliği algoritmaları bir araya geldiklerinde en doğru ve verimli sonuçları ortaya çıkarmaktadır. Proje çıktılarını kullanan firmalar da bu kombinasyona önem verdikleri zaman müşteri tutundurma başarılarını arttırabilmektedirler.