Начальная страница ← Обработки

Классификация клиентов

Классификация клиентов позволяет оценить прибыль, полученная от оптовых покупателей (контрагентов) и стабильность их покупок. ABC и XYZ классификации – независимые аналитические инструменты, но использовать их рекомендуется в комплексе, т.к. каждый из них по отдельности не даст полной картины:

- ABC-анализ показывает позицию покупателя по отношению к общему объёму продаж. Для проведения анализа покупателей разделяют на три группы:
  - «**A**» – наиболее ценные 10-20% от общего количества клиентов, которые дают 80% продаж. В нее попадают самые значимые элементы, приносящие, согласно правилу Парето, 80% от всего объема продаж;
  - «**B**» – промежуточные 30 % клиентов, приносящих 15% продаж;
  - «**C**» – наименее ценные 50 % клиентов, которые дают 5% продаж. Это клиенты с разовыми покупками или незначительным объемом или товары с небольшой долей выручки.
- XYZ-анализ показывает лояльность клиента, основанную на стабильности покупок. Результатом XYZ–анализа является группировка клиентов по трем категориям, исходя из стабильности их поведения:
  - В **категорию X** попадают клиенты с колебанием покупок от 5% до 15%. Это клиенты, характеризующиеся стабильной величиной потребления (стабильные закупки) и высокой степенью прогнозирования;
  - В **категорию Y** попадают клиенты с колебанием покупок от 15% до 50%. Это клиенты, характеризующиеся сезонными колебаниями (нерегулярные закупки) и средними возможностями их прогнозирования;
  - В **Категорию Z** попадают клиенты с колебанием покупок от 50% и выше. Это клиенты с нерегулярным потреблением (эпизодические закупки) и непредсказуемыми колебаниями, поэтому, спрогнозировать их спрос невозможно.

Указанные проценты могут быть изменены в форме с **настройками параметров классификации**.

XYZ-анализ продаж позволяет классифицировать клиентов по стадиям отношений:

- «Постоянный клиент»;
- «Потенциальный клиент»;
- «Потерянный клиент»;
- «Разовый клиент».

Классификацию контрагентов необходимо выполнить ДО формирования отчетов «ABC/XYZ наглядно» и «Лояльность клиентов (XYZ)».

Обработка «**Классификация клиентов**» доступна в разделе «Сервис» группа «Сервис». При вызове обработки открывается форма «Классификация контрагентов», которая имеет **одинаковый интерфейс** с обработками группы «Классификация», одну форму для **задания параметров классификации** и схожий **алгоритм выполнения ABC/XYZ классификации**.

From:
https://wiki.ilexx.ru/ - **Штрих-М: Документация**

Permanent link:
https://wiki.ilexx.ru/doku.php?id=tp7:%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%BA%D0%B8:%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B2

Last update: **2019/02/07 07:02**