

On Time Delivery

94,20%

AOV

R\$ 238,58

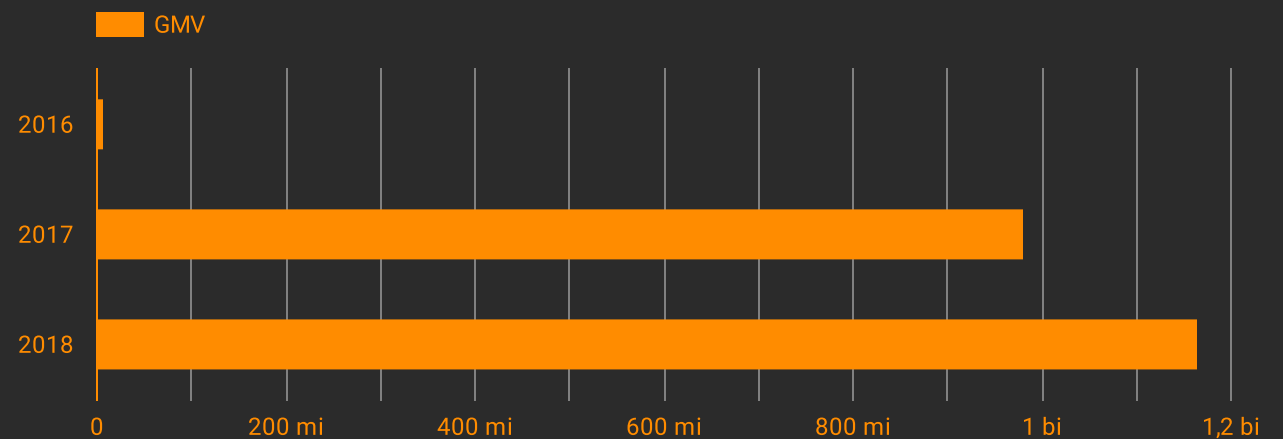
NPS Proxy

70,68%

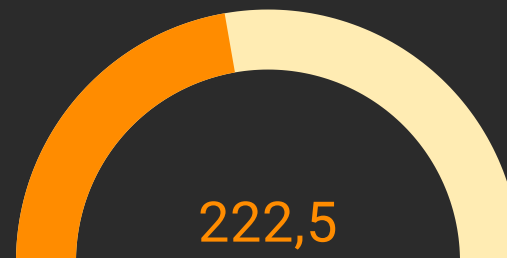
GMV Total

R\$ 2.150.913.197,52

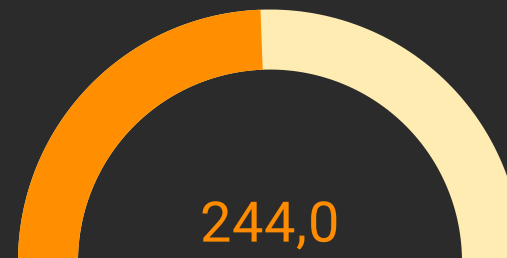
GMV por Ano



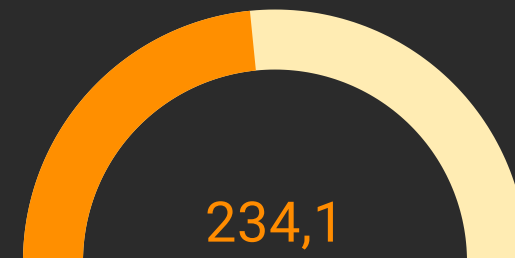
AOV 2016

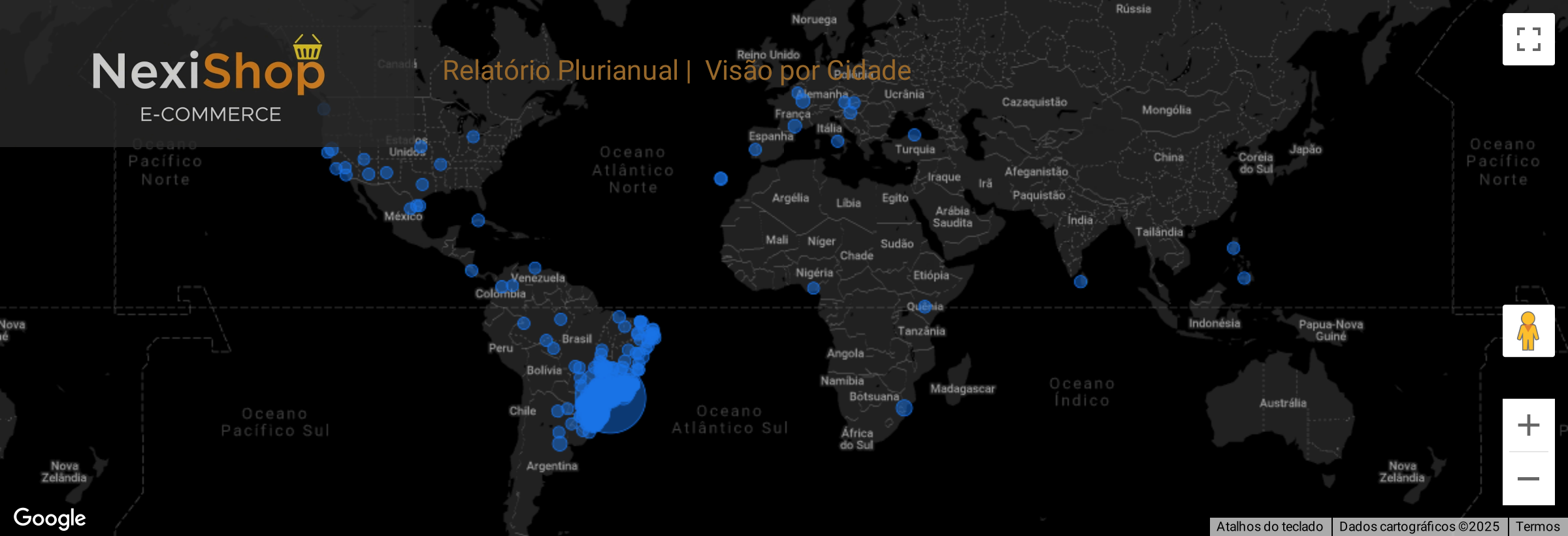


AOV 2017



AOV 2018





GMV 604 • 428.678.884,28

Selecionar período

Categoria do Produto

| | customer_city | GMV ▾ |
|--------------------|----------------|--------------------|
| 1. | Rio De Janeiro | R\$ 206.284.426,94 |
| 2. | Sao Paulo | R\$ 137.268.563,33 |
| 3. | Belo Horizonte | R\$ 85.866.821,97 |
| 4. | Niteroi | R\$ 46.479.797,98 |
| 5. | Divinopolis | R\$ 37.863.080,84 |
| 6. | Curitiba | R\$ 33.553.200,31 |
| 7. | Porto Alegre | R\$ 29.719.105,83 |
| 8. | Uberlandia | R\$ 29.368.438,15 |
| 9. | Santos | R\$ 28.842.000,26 |
| 10. | Salvador | R\$ 24.336.791,74 |
| 1 - 100 / 4030 < > | | |

| | customer_city | AOV ▾ |
|--------------------|-------------------------|--------------|
| 1. | Pianco | R\$ 2.324,99 |
| 2. | Nova Esperanca Do Piria | R\$ 2.252,66 |
| 3. | Engenheiro Navarro | R\$ 2.106,55 |
| 4. | Campo Novo Do Parecis | R\$ 2.069,46 |
| 5. | Paranatinga | R\$ 2.007,21 |
| 6. | Sape | R\$ 1.898,27 |
| 7. | Mariental | R\$ 1.867,85 |
| 8. | Cicero Dantas | R\$ 1.756,14 |
| 9. | Loreto | R\$ 1.643,64 |
| 10. | Ibitita | R\$ 1.534,58 |
| 1 - 100 / 4030 < > | | |

Impacto direto da logística na satisfação do cliente

Poucos atrasos geram a maior parte dos atritos

Pedidos atrasados (> 3 dias) representam menos de 5% do total, mas concentram 82% das avaliações 1-3

| | Pedido_Atrasado | Pedidos ▾ | % Reviews Negativas |
|---------------|-----------------|-----------|---------------------|
| 1. | No prazo | 90.301 | 26,2% |
| 2. | Atrasado | 4.577 | 82,57% |
| 1 - 2 / 2 < > | | | |

NPS alta em categorias de baixo faturamento

NPS baixa em categorias de alto faturamento. Risco de Churn, retrabalho, perdas logísticas e danos na imagem da empresa.

Potencial para otimização, causando impacto em NPS e AVO.

Orientação: Mapear as dores nas categorias com maior discrepância: Cama, Mesa e Banho e Informática e Acessórios.

Cama, Mesa e Banho

GMV: R\$ 212.165.321,19

NPS: 62,36%

Informática e Acessórios

GMV: R\$ 161.437.587,58

NPS: 65,75%

GMV vs. NPS Proxy por Categoria

| product_category | | NPS proxy ^ | GMV |
|------------------|---|--------------------|-------------------|
| 1. | Fraldas_Higiene | 20% <div></div> | 0,02% <div></div> |
| 2. | Portateis_Cozinha_E_Preparadores_De_Alimentos | 26,32% <div></div> | 0,02% <div></div> |
| 3. | Casa_Conforto_2 | 35,18% <div></div> | 0,01% <div></div> |
| 4. | Moveis_Sala | 44,18% <div></div> | 0,88% <div></div> |
| 5. | Pc_Gamer | 46,84% <div></div> | 0,01% <div></div> |
| 6. | Artigos_De_Festas | 53,36% <div></div> | 0,04% <div></div> |
| 7. | Moveis_Escritorio | 57,23% <div></div> | 3,06% <div></div> |
| 8. | Moveis_Quarto | 58,17% <div></div> | 0,19% <div></div> |
| 9. | Telefonia_Fixa | 61,99% <div></div> | 0,66% <div></div> |
| 10. | Cama_Mesa_Banho | 62,36% <div></div> | 9,86% <div></div> |
| 11. | Telefonia | 64,94% <div></div> | 2% <div></div> |
| 12. | Tablets_Impressao_Imagem | 65,08% <div></div> | 0,05% <div></div> |
| 13. | Informatica_Acessorios | 65,75% <div></div> | 7,51% <div></div> |

1 - 73 / 73<>