



BÁO CÁO VỀ TÌNH HÌNH GIAO HÀNG

HOÀNG HIỆP

MỤC LỤC

03

TỔNG QUAN VỀ SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TIKI

04

ĐỊNH NGHĨA DỮ LIỆU

05

TỔNG QUAN VỀ DỮ LIỆU

06

CÁC LÝ DO CHÍNH DẪN TỚI HỦY ĐƠN HÀNG

07

TÌNH TRẠNG VẬN HÀNH

08

ĐƠN HÀNG GIAO ĐÚNG VÀ TRỄ HẸN

TỔNG QUAN VỀ SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TIKI



Tiki là một trong những sàn TMĐT lớn nhất tại Việt Nam, hiện đang cung cấp 10 triệu sản phẩm từ 26 ngành hàng phục vụ hàng triệu khách hàng trên cả nước. Tiki nổi tiếng nhờ mang đến trải nghiệm mua sắm trọn vẹn cho khách hàng thông qua dịch vụ giao hàng nhanh và cung cấp sản phẩm chính hãng.

Bộ dữ liệu ghi nhận tình trạng giao hàng của các đơn hàng được đặt trong khoảng thời gian từ 28/05/2017 - 27/06/2017. Báo cáo này sẽ giúp doanh nghiệp làm rõ các vấn đề:

- Các nguyên nhân chủ yếu khiến khách hàng hủy đơn
- Tình trạng vận hành của các kho hàng
- Các đơn hàng đúng và trễ hạn từ các đơn vị vận chuyển

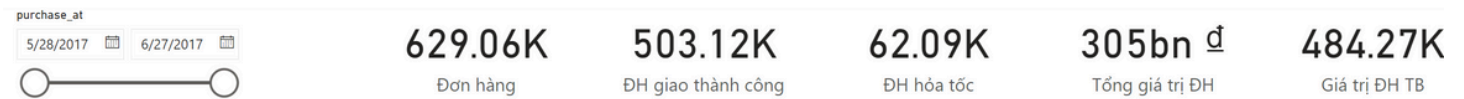
ĐỊNH NGHĨA DỮ LIỆU

TÊN CỘT	Ý NGHĨA
increment_id	Mã đơn hàng
order_value	Giá trị đơn hàng
total_units_order	Số lượng đơn hàng
order_type	Loại đơn hàng (Instock, Backorder, Preorder)
status	Trạng thái đơn hàng
ship_to	Nơi hàng giao đến
warehouse	Kho hàng
is_2h	Ship hỏa tốc 2h
purchase_at	Thời điểm người mua đặt hàng
actual_fulfilled	Thời điểm người bán xác nhận đơn đặt hàng
actual_pickup	Thời điểm lấy hàng
actual_package	Thời điểm đóng gói
actual_outstock	Thời điểm kiện hàng rời kho hàng
actual_delivery	Thời điểm giao hàng
delivered_by	Đơn vị vận chuyển
cancelled_at	Thời gian hủy
fail_delivery	Giao hàng thất bại
delivery_deadline	Hạn giao hàng
reason_cancel/fail_delivery	Lý do giao hàng thất bại

Từ bảng tóm tắt dữ liệu trên sẽ tính được các metrics:

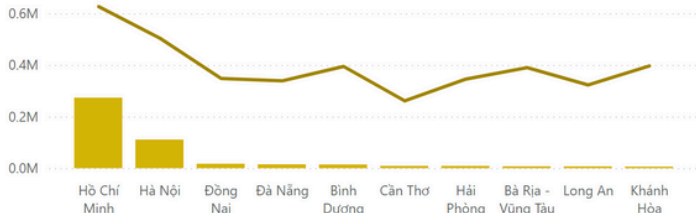
- **Tỷ lệ hủy đơn** = Số ĐH cancelled / Tổng số ĐH
- **Tỷ lệ giao đúng hạn** = Số ĐH giao đúng deadline / Tổng số ĐH
- **Thời gian chuẩn bị ĐH** = actual_fulfilled - purchase_at (đv: giờ)
- **Thời gian lấy hàng** = actual_pickup - actual_fulfilled (đv: giờ)
- **Thời gian đóng gói** = actual_package - actual_pickup (đv: giờ)
- **Thời gian giao hàng** = actual_delivery - actual_package (đv: giờ)
- **Thời gian từ lúc đặt -> nhận** = actual_delivery - purchase_at (đv: ngày)

TỔNG QUAN VỀ DỮ LIỆU

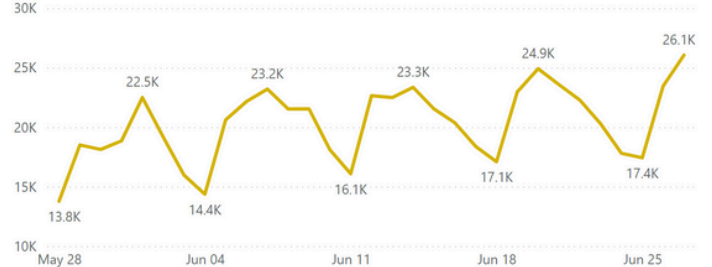


Top 10 tỉnh thành có nhiều đơn hàng nhất

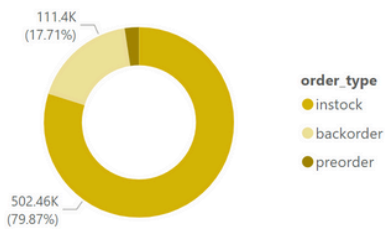
● Số lượng ĐH ● Giá trị ĐH trung bình



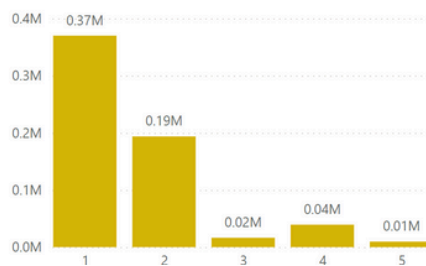
Số lượng ĐH theo thời điểm đặt hàng



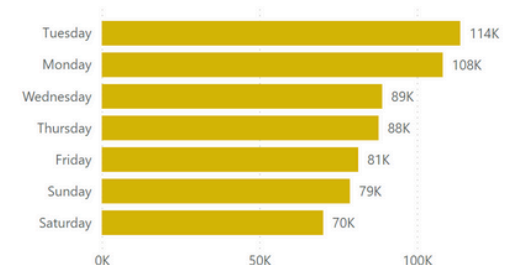
Số lượng ĐH theo phân loại



Số lượng ĐH theo kho



Số lượng ĐH theo các ngày trong tuần



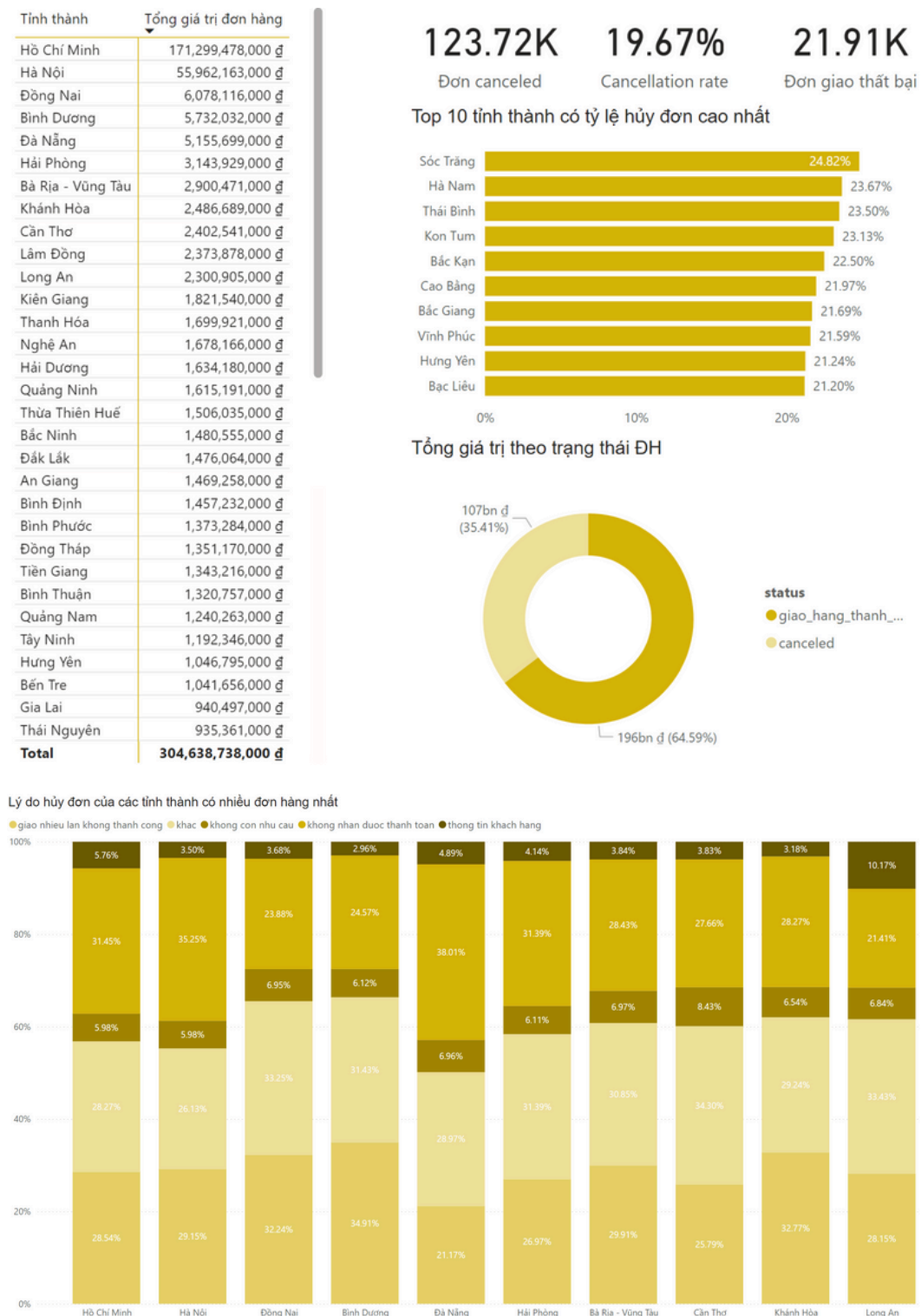
- Hồ Chí Minh và các tỉnh thành lân cận khu vực miền Nam có nhiều đơn đặt hàng nhất.

=> Cần thúc đẩy kinh doanh tại khu vực **miền Trung và miền Bắc**.

- Số lượng đơn hàng có **xu hướng tăng dần** theo thời gian.
- Khách hàng mua hàng nhiều nhất vào **các ngày đầu tuần** và giảm dần tới cuối tuần.

=> Hai ngày đầu tuần là khoảng thời gian lý tưởng để **tập trung ngân sách marketing** và chương trình khuyến mãi.

CÁC LÝ DO CHÍNH DẪN TỚI HỦY ĐƠN HÀNG



- Mặc dù có số lượng và giá trị đơn hàng đều thấp, nhưng các tỉnh thành miền Bắc lại nằm trong top có tỷ lệ hủy đơn cao nhất.
- => Cần tìm hiểu kỹ nguyên nhân để cải thiện tình trạng này.
- Giá trị các đơn hàng bị hủy rất lớn, chiếm tới hơn 35% tổng giá trị.
- Các lý do hủy đơn chủ yếu với hơn 30 nghìn đơn mỗi lý do là “không nhận được thanh toán”, “khác” và “giao nhiều lần không thành công”.

TÌNH TRẠNG VẬN HÀNH

1.89

Avg delivery time (date)

7.59

Thời gian trung bình chuẩn bị ĐH

5.61

Thời gian trung bình lấy hàng

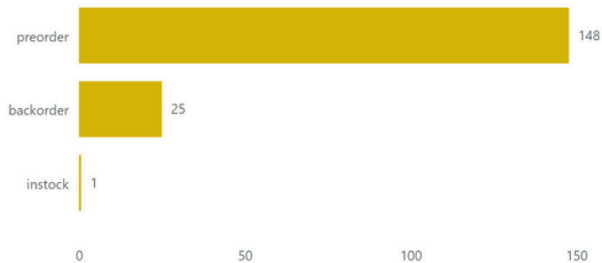
0.84

Thời gian trung bình đóng gói

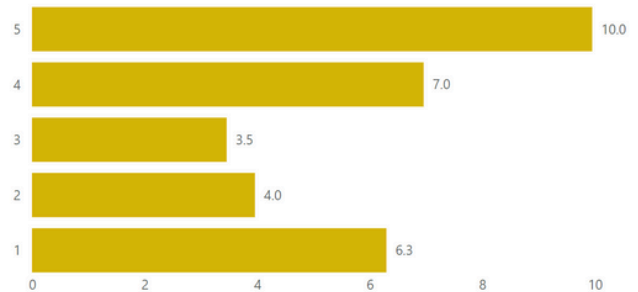
31.16

Thời gian trung bình giao hàng

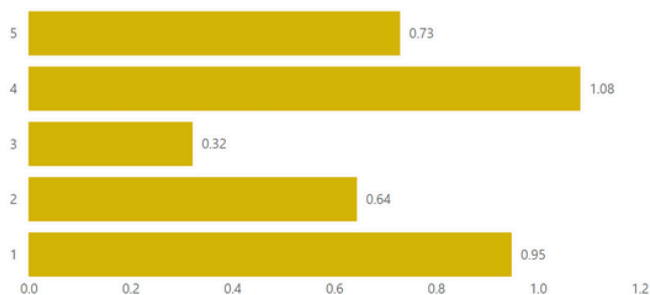
Thời gian trung bình chuẩn bị ĐH theo phân loại



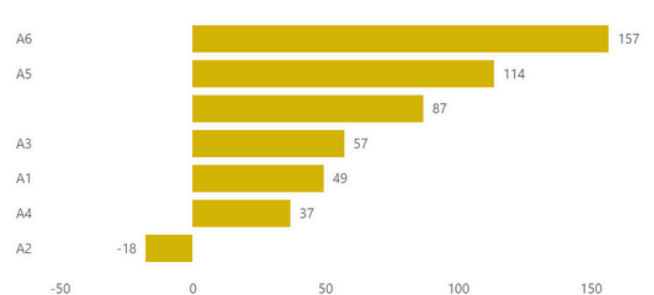
Thời gian trung bình lấy hàng tại các kho hàng



Thời gian trung bình đóng gói tại các kho hàng



Thời gian trung bình giao hàng từ các đơn vị vận chuyển



- Thời gian trung bình chuẩn bị đơn hàng là 7.59 giờ chủ yếu do thời gian của các đơn preorder và backorder khá lâu.
 - Thời gian trung bình lấy hàng tại kho số 5, 4 và 1 còn khá lâu. Thời gian trung bình đóng gói tại kho số 4 và 1 cũng chưa hiệu quả
- => **Cải thiện tình trạng vận hành** tại các kho hàng này bằng cách tăng số lượng nhân sự hoặc tự động hóa các quy trình để tối ưu thời gian
- Hai đơn vị vận chuyển A6 và A5 mất tới hơn 100 giờ để giao xong 1 đơn hàng. Ngoài ra còn có 1 đơn vị vận chuyển chưa rõ có thời gian trung bình giao hàng khá cao 87 giờ.
- => Công ty cần làm việc lại với các đơn vị vận chuyển này để đạt được hiệu quả tốt hơn.

ĐƠN HÀNG GIAO ĐÚNG VÀ TRỄ HẸN

431K

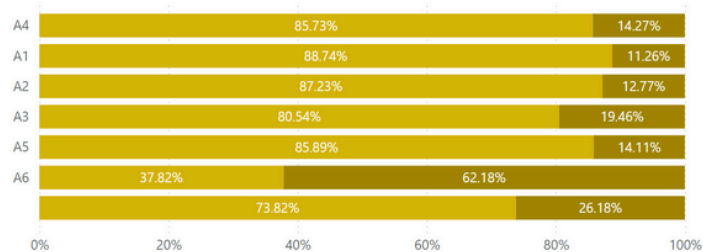
Số đơn giao đúng hạn

66K

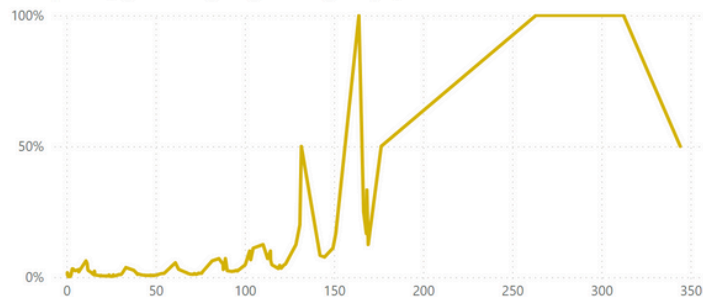
Số đơn giao trễ

Tình trạng giao hàng của các đơn vị vận chuyển

● Đúng hạn ● Trễ hạn

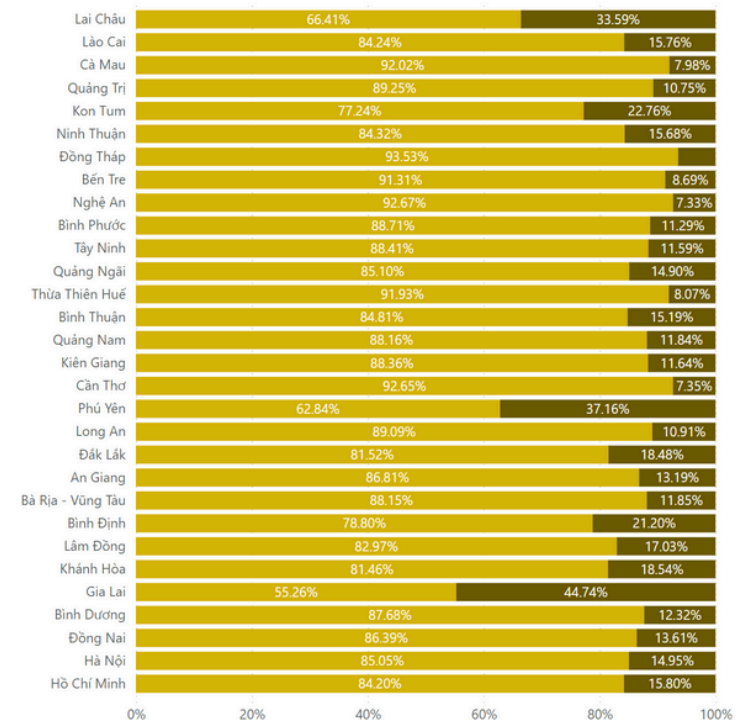


Mối quan hệ giữa thời gian giao hàng và tỷ lệ cancel



Số ĐH theo tình trạng giao hàng tại các tỉnh thành

● Số đơn giao đúng hạn ● Số đơn giao trễ



- Các đơn vị vận chuyển đều đạt hơn 70% số lượng đơn giao đúng hạn nhưng đơn vị A6 chỉ đạt 37.82% và có tới 62.18% số lượng đơn giao trễ.
 - Có thể thấy được rằng **thời gian giao hàng càng lâu, tỷ lệ hủy đơn hàng càng lớn.**
 - Các tỉnh thành Lai Châu, Kon Tum, Phú Yên, Bình Định và Gia Lai có số lượng đơn giao trễ khá lớn
- => Cần check lại tình trạng giao hàng tại các khu vực này.