

TÌNH HÌNH KINH DOANH CÔNG TY THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ X

Nhóm 7- Team 1 – Khoá BI 22

NỘI DUNG

1. Đánh giá tổng quan
2. Đánh giá sự hài lòng của KH
3. Tổng kết



Time
15/7/2016 - 3/7/2018

99.4K

Number Of Customers

99.4K

Total orders

16.0M

Total Revenue

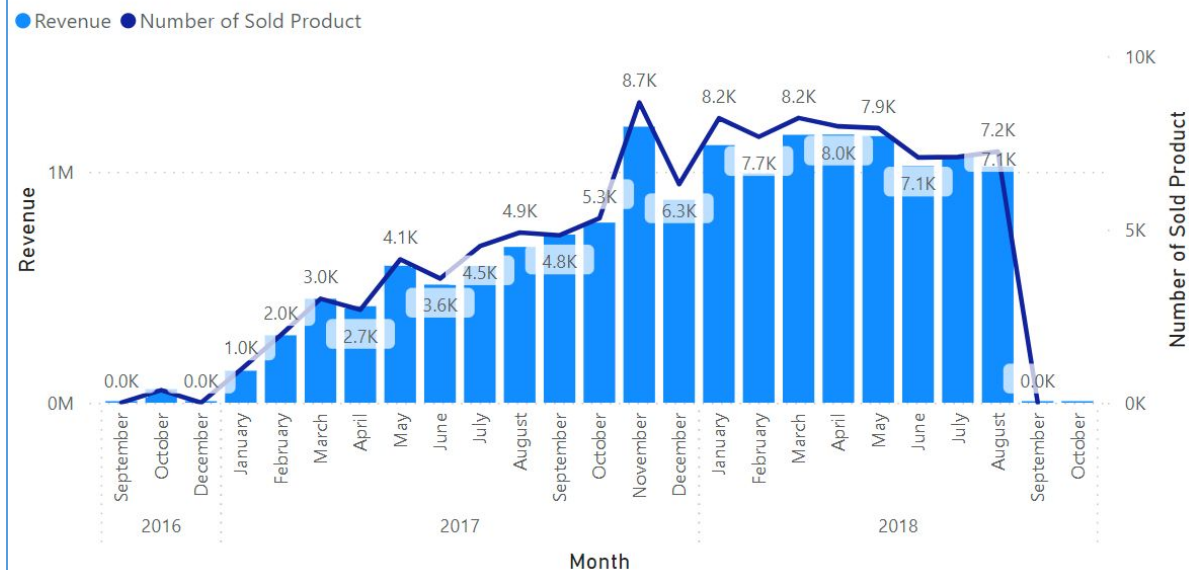
112.7K

Total products

12.50

Average of Delivered Time

Revenue - Number of Sold Product



Revenue by City



- Trong suốt 3 năm hoạt động, công ty X đã thu hút được gần 100k khách hàng, 100k đơn đặt hàng đem về mức doanh thu là 16 mil và 112.7k sản phẩm bán ra
- Doanh thu sự tăng trưởng theo các tháng. Đỉnh điểm là tháng 11 năm 2018 với doanh thu là hơn 1 mil và 8.7k sản phẩm
- Sao Paulo (SP) vs Rio de Janeiro (RJ) là hai thành phố có doanh thu lớn nhất (2.2mil và 1.2mil)



Time
15/7/2016 - 3/7/2018

112.7K
Total products

99.4K
Number Of Customers

3095
Number Of Sellers



Top 5 Highest Revenue by Category

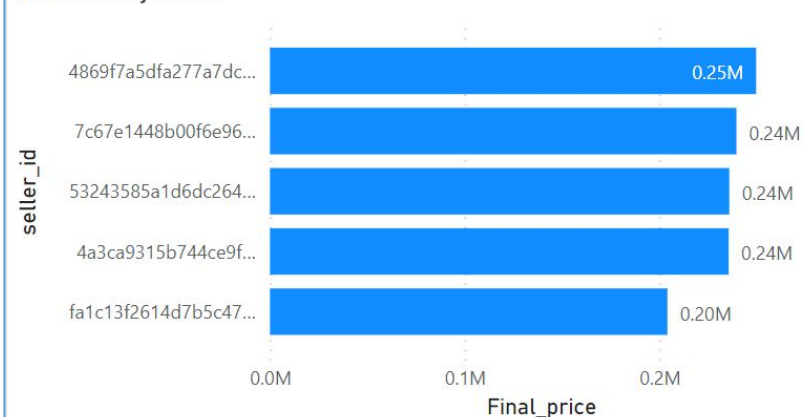
Category	Order number	Revenue
health_beauty	9670	1,441,248.07
watches_gifts	5991	1,305,541.61
bed_bath_table	11115	1,241,681.72
sports_leisure	8641	1,156,656.48
computers_accessories	7827	1,059,272.40
Total	43244	6,204,400.28

Top 5 Lowest Revenue by Category

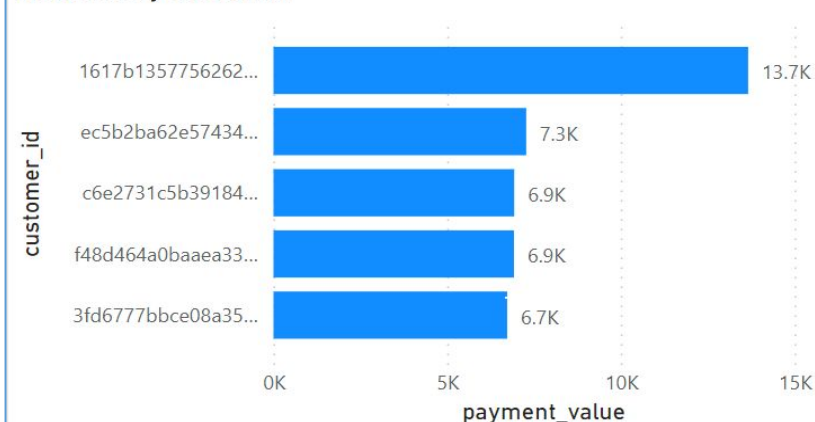
Category	Order number	Revenue
flowers	33	1,598.91
home_comfort_2	30	1,170.58
cds_dvds_musicals	14	954.99
fashion_childrens_clothes	8	665.36
security_and_services	2	324.51
Total	87	4,714.35

- Mặt hàng bed_bath_table có số lượng lượt mua nhiều nhất, nhưng các sản phẩm liên quan đến health_beauty và watches_gift lại mang về mức doanh thu lớn nhất

Revenue by seller

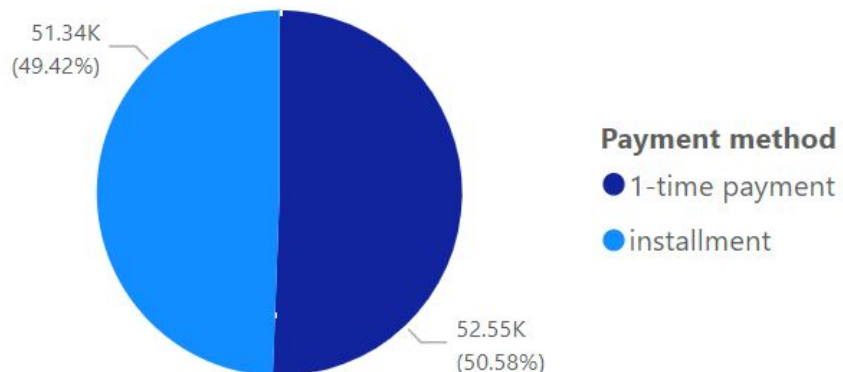


Revenue by Customer



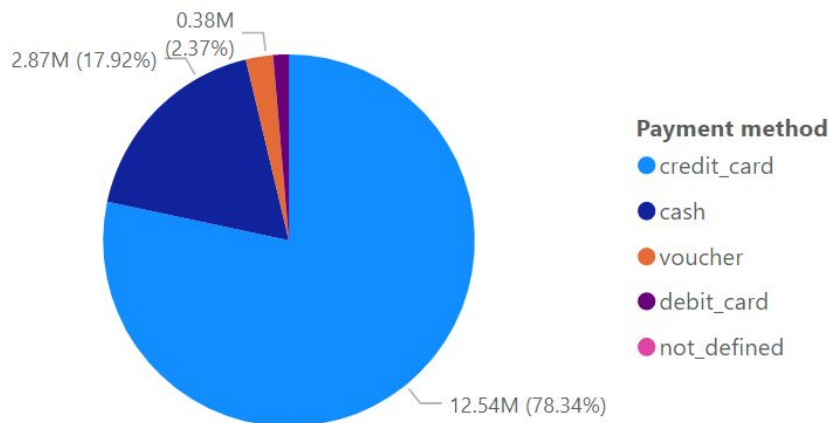
- Top 5 seller đóng góp doanh thu lớn nhất cho công ty và top 5 khách hàng mang lại doanh thu lớn nhất

Payment method

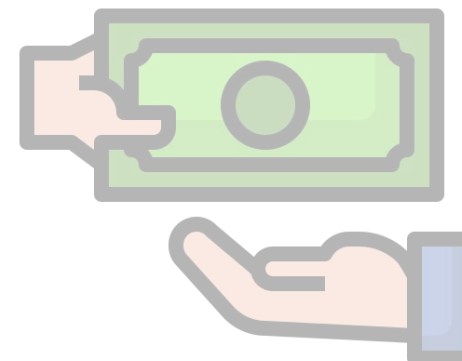


- Tỷ lệ khách thanh toán 1 lần và trả góp là gần như nhau.
- Nên tăng hình thức trả góp vì đây là hình thức kích cầu tiêu dùng, ít tốn chi phí vận hành, marketing.
- >>> **Xem xét trả góp 0%, voucher cho trả góp**

Revenue by payment method

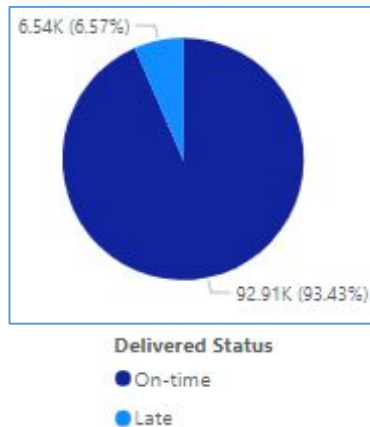


- Card và cash đang chiếm tỉ trọng 80/20
- Giảm cash để tăng tính tiện lợi và hạn chế rủi ro.
- >>> **Ví điện tử, mobile - internet banking**



12.50

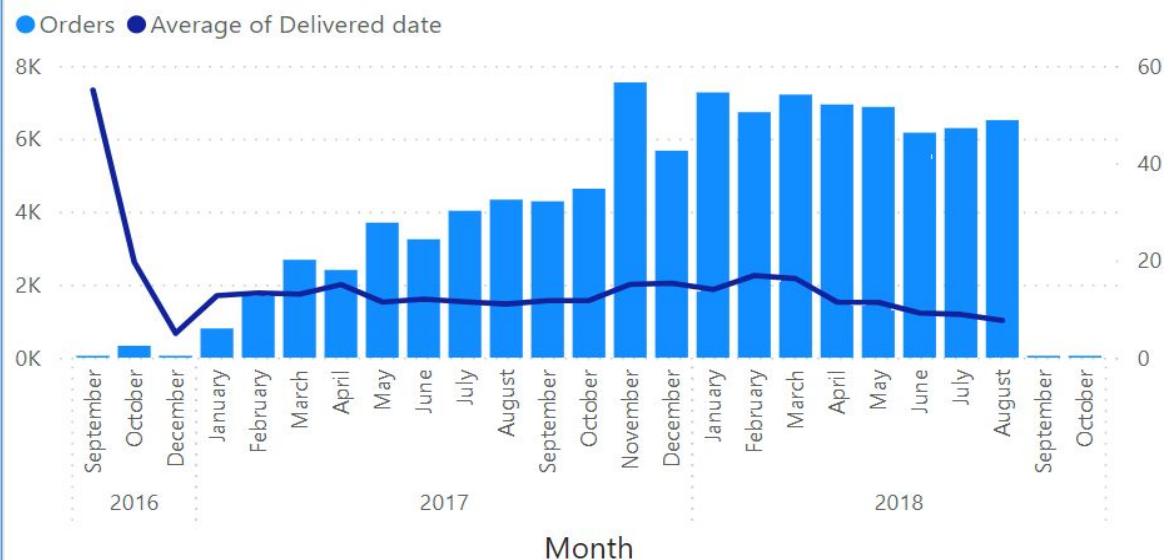
Average of Delivered Time



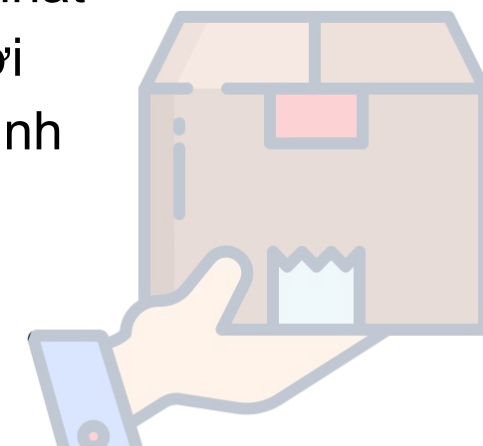
Order status

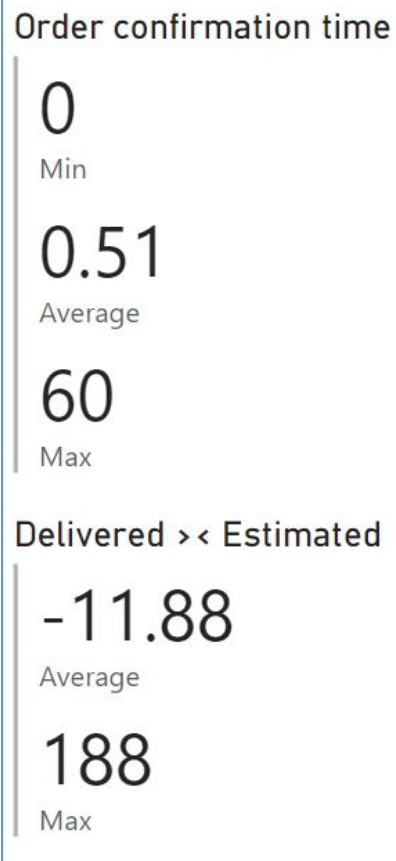
Status	N.o of order_id	%GT order_id
delivered	96478	97.02%
shipped	1107	1.11%
canceled	625	0.63%
unavailable	609	0.61%
invoiced	314	0.32%
processing	301	0.30%
created	5	0.01%
approved	2	0.00%
Total	99441	100.00%

N.o of orders - Average of Delivered time



- Hơn 98% đơn hàng giao thành công.
- Hơn 93% đơn giao đúng hạn, và hơn 6% đơn giao trễ.
- Thời gian giao hàng trung bình là 12 ngày rưỡi
- Số lượng đơn trễ cao nhất vào tháng 3 - 2018, thời gian giao hàng trung bình tầm 16 ngày



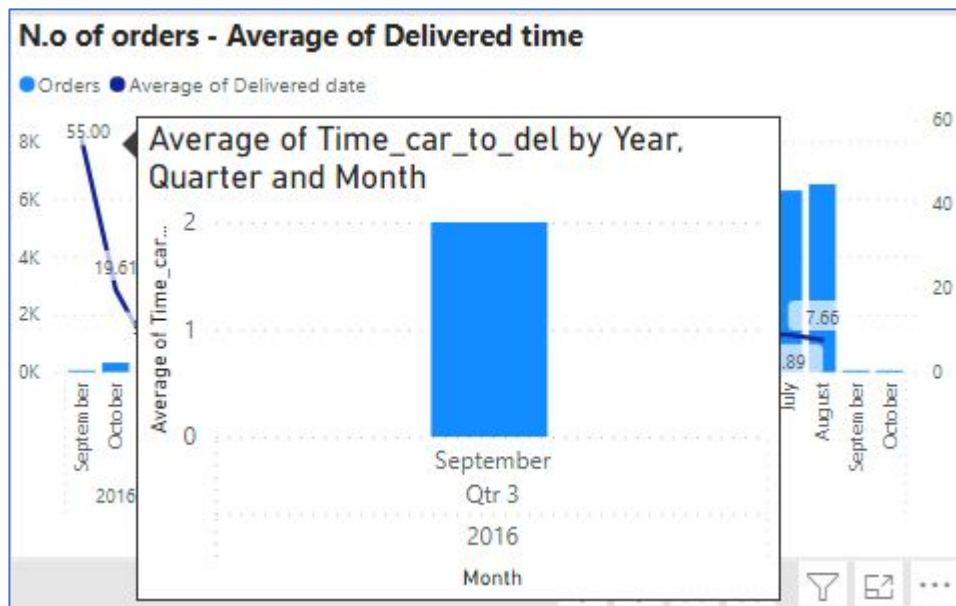


- Thời gian giao thực tế so với dự kiến là sớm hơn gần 12 ngày, tuy nhiên cũng có đơn trễ đến 188 ngày
- Xét thời gian xác nhận đơn trung bình là trong ngày, kéo dài đến 2 tháng. Đơn được xác nhận từ 2 ngày trở lên chiếm 13% Tỷ lệ được cải thiện theo thời gian

→ **Vận hành nên kiểm tra các đơn có thời gian xác nhận cao để tìm hướng khắc phục**

Number of late orders				
Year	Late order n.o	%late	%app>1	
2016	3	0.9%	26%	
2017	2,453	5.4%	14%	
2018	4,079	7.6%	13%	
Total	6,535	6.6%	13%	





Year	Late order n.o	%late	%app> 1
2016	3	0.9%	26%
2017	2,453	5.4%	14%
2018	4,079	7.6%	13%
Total	6,535	6.6%	13%

12.98
Average of Delivered Time

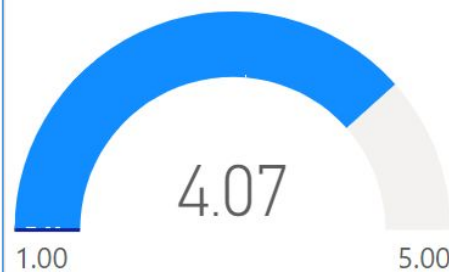
2017

12.07
Average of Delivered Time

2018

- Quý cuối năm 2016, lượng đơn thấp, tuy nhiên thời gian giao hàng lâu. Thời gian khách nhận sau khi đơn được chuyển cho bên vận chuyển không lâu
- Đơn hàng được xác nhận và shop chuẩn bị hàng lâu
- So sánh 2017-2018 thì thời gian giao trung bình tăng nhưng tỉ lệ đơn trễ chưa được cải thiện
- **Push nhà bán gửi hàng sớm hơn. Hợp tác với nhiều đơn vị vận chuyển khác nhau.**

Average of review score



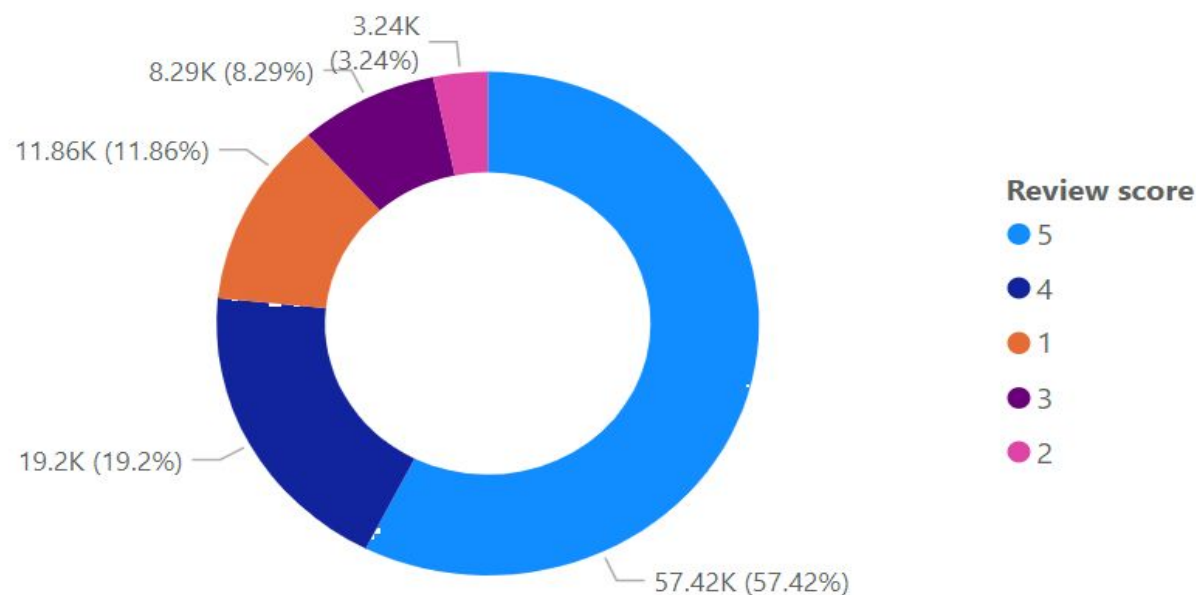
Review's number

Number of Orders	Number of Reviews
99441	99173

Number of Purchases

Number of Purchases	Number of Customers	% Grand Total
1	93099	96.88%
2	2745	2.86%
3	203	0.21%
4	30	0.03%
5	8	0.01%
6	6	0.01%
7	3	0.00%
9	1	0.00%
17	1	0.00%
Total	96096	100.00%

Review Score



- Điểm đánh giá trung bình: 4.07
- Ở mức khá, cần cải thiện trong tương lai
- Review 5 sao chiếm tỉ lệ lớn nhất 57.42%. Số lượt đánh giá 1 sao chiếm 11.86%
- Cải thiện hơn về chất lượng sản phẩm, thời gian giao hàng, chăm sóc khách hàng để giảm mức đánh giá tiêu cực này
- Số lượt khách hàng quay trở lại mua hàng là rất thấp (hơn 3%)
- Công ty cần có các chiến lược tốt hơn về việc chăm sóc khách hàng cũ để họ quay trở lại mua hàng





- Điểm trung bình đánh giá theo thời gian ổn định.
- Vẫn cần lưu ý hơn vào các mùa cao điểm, lễ hội trong Q4 và Q1. Cải thiện tình trạng giao hàng và chất lượng sản phẩm trong các mùa lễ lớn này vì số lượng đơn hàng sẽ tập trung nhiều vào thời điểm này

Top 5 products with lowest review

Product Name	Sold Quantity	Review Score
office_furniture	1691	3.61
fashion_male_clothing	132	3.68
home_comfort_2	30	3.71
fashio_female_clothing	48	3.73
diapers_and_hygiene	39	3.74
Total	1940	3.62

Top 5 products with highest review

Product Name	Sold Quantity	Review Score
luggage_accessories	1092	4.32
books_general_interest	553	4.46
food_drink	278	4.37
books_technical	267	4.37
Total	2293	4.37

- Các ngành hàng được đánh giá cao: **books, foods, accessories**
- Cần tiếp tục duy trì và nâng cao điểm đánh giá
- Các sản phẩm có mức đánh giá thấp là: **office_furniture, clothing, home,..**
- Tìm ra nguyên nhân và cải thiện chất lượng của các sản phẩm này

Ưu điểm:

- Công ty đã có sự tăng trưởng doanh thu đáng kể trong suốt thời gian hoạt động
- Credit Card là phương thức thanh toán chính
- Công ty nhận về nhiều đánh giá tốt, các đánh giá 5 sao chiếm phần lớn tổng số đánh giá

Đề xuất:

- Tạo các chiến dịch bán sản phẩm theo mùa, và có thêm các chương trình thúc đẩy doanh thu
- Cải thiện tình trạng giao hàng trễ, có thể thêm nhiều phương thức vận chuyển khác nhau để giảm tình trạng giao hàng trễ
- Xây dựng các chiến dịch chăm sóc khách hàng cũ để khách hàng quay trở lại mua hàng thường xuyên hơn