

Business case



olist

Contexte du projet

La plateforme Olist m'a missionnée pour analyser ses données de 2016 à 2018 et d'y trouver les leviers permettant d'améliorer la satisfaction de leurs clients.

Outils utilisés

- Google collab
 - Python
 - Pandas
 - matplotlib
 - Textblob
- Slides
- Power BI

Méthodologie

- J'ai étudié chaque data frame contenu dans les différents fichiers CSV.
- Pour plusieurs tables, j'ai ajouté des colonnes afin d'obtenir des informations que j'ai pu faire ressortir dans le tableau de bord.
- j'ai également fait une jointure des différentes tables pour avoir toutes les informations sur un seul data frame et avoir des liaisons de données dans le tableau de bord.

Conclusion de l'analyse

- D'après les données étudiées, une grande partie des clients ne laissent pas d'avis lors de leurs achats.

Il y a bien des avis positifs et négatifs mais la majorité sont neutres ou sans avis.

- Le jeu de données montre également que les différents moyens de paiement sont utilisés, avec une préférence pour les cartes de crédit et les boleto.
- En ce qui concerne les délais de livraison, on peut voir que certaines livraisons sont extrêmement rapides, quand d'autres peuvent prendre un mois ou plus à être livrées.
- Un point à souligner est que les livraisons sont souvent plus rapides que la date de livraison estimée.
- Enfin sur le plan géographique on s'aperçoit que la grande majorité des vendeurs se trouvent au Brésil, mais que les clients bien que majoritairement au Brésil ou en Amérique du sud, peuvent également acheter depuis l'Europe ou l'Amérique du nord.

Recommandations

- Afin d'améliorer la satisfaction client il est important de déterminer ce qui peut causer certain délais de livraison extrêmement long.
- Il peut être également judicieux de relancer les clients qui viennent d'acheter afin de leur demander leur avis et ainsi augmenter le retour client concernant le service d'Olist.
 - l'une des manières de procéder serait de fournir au client un code de promotion lorsqu'il laisse une note et un commentaire après la réception de son colis.
- Enfin Afin de pouvoir étudier les retour client plus précisément, les commentaires laissé avant la réception du colis devraient être traités séparément, car un client peut être satisfait de l'expérience utilisateur sur le site et mécontent de la livraison ou du produit.

Merci pour votre
écoute.



olist