



Tableau de Bord

Accueil

Satisfaction

Livraison

Produits



olist



4,09

Score Moyen de Satisfaction

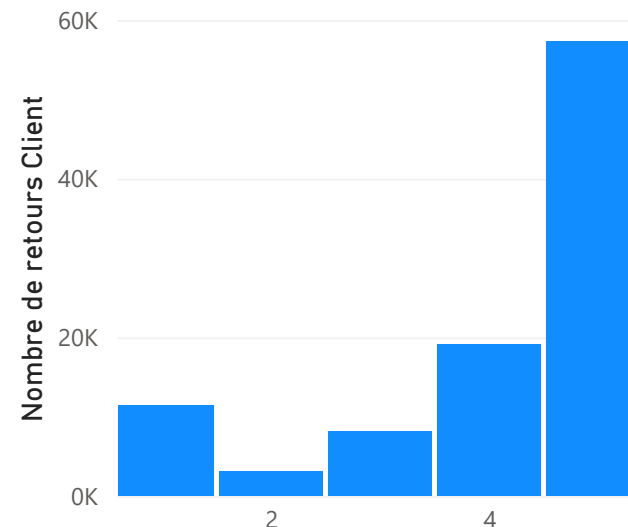
98 410

Nombre de Retours Client

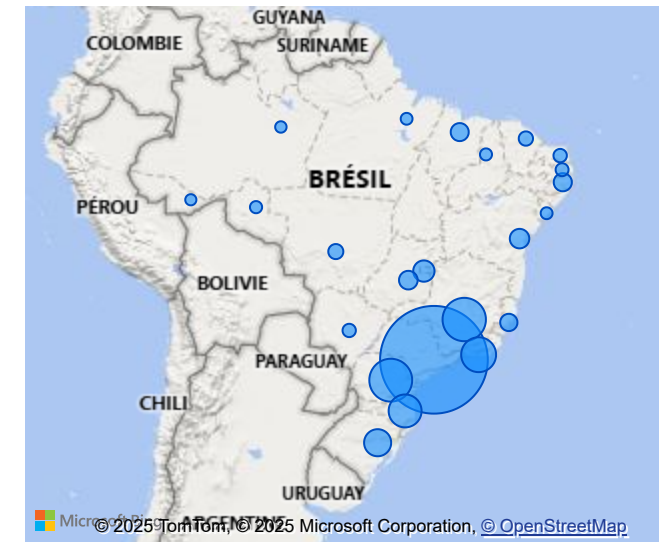
1,67

Délai de Réponse médian (jours)

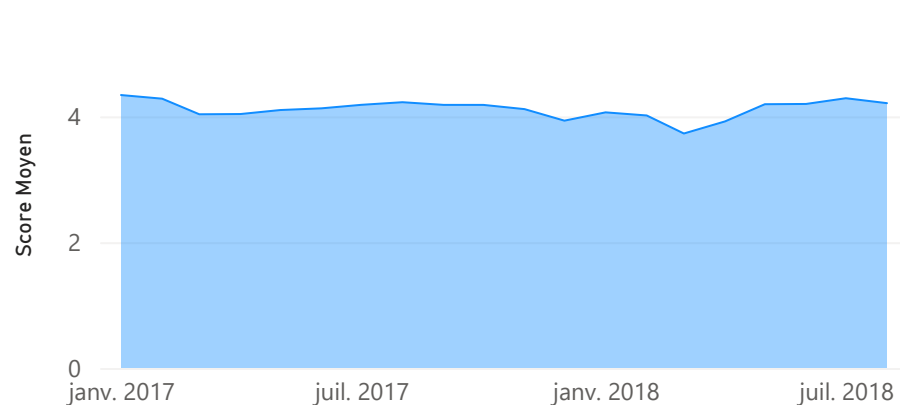
Répartition des retours client par Score



Cartographie des Retours Client + Score



Tendance Score Moyen 2017-2018



Nb Retours Client par Année et Mois

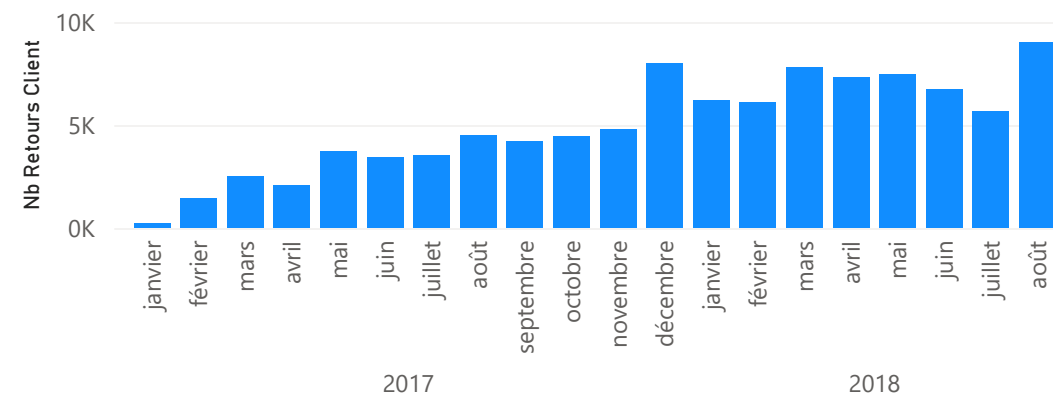




Tableau de Bord

Accueil

Satisfaction

Livraison

Produits

Dans les temps

En retard

Non réceptionné

2016

2017

2018

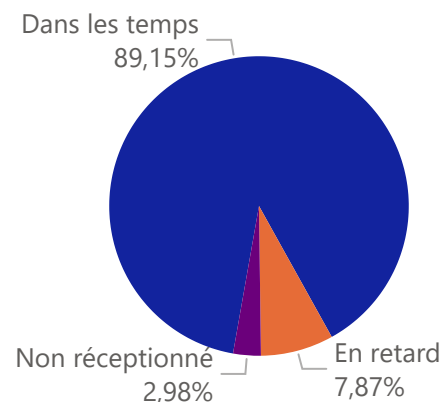
4,09

Score Moyen de Satisfaction

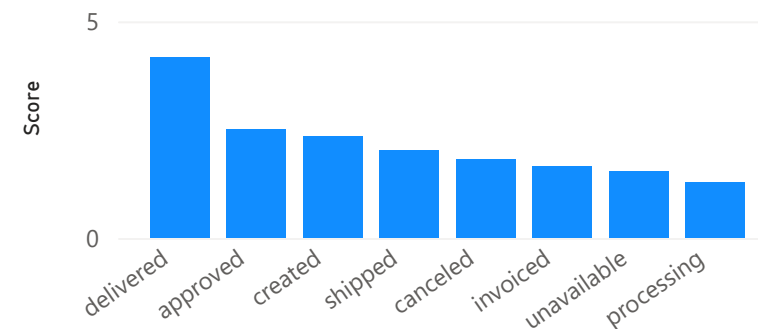
10,22

Délai médian de livraison

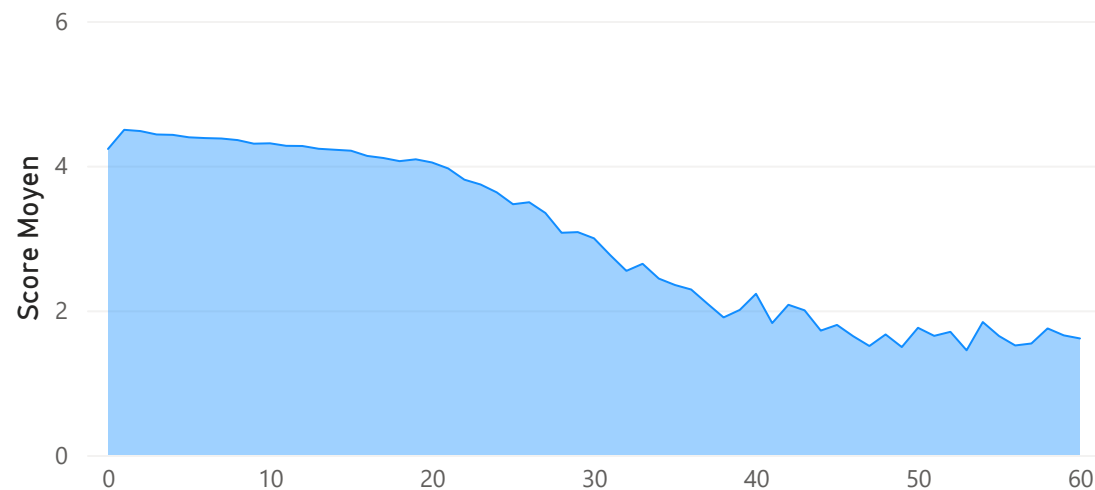
Répartition Etat de Livraison



Répartition Score par Statut Livraison

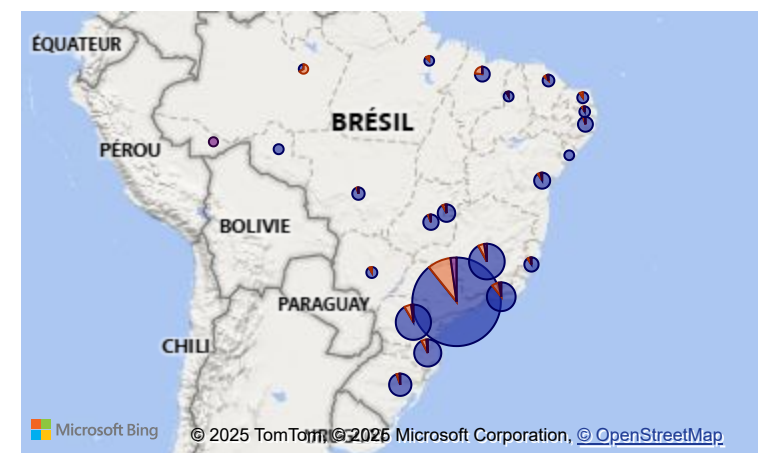


Evolution du Score Moyen durant la délai de Réception



Cartographie des Retours Client + Score

Réception ● Dans les temps ● En retard ● Non réceptionné





Dans les temps

En retard

Non réceptionné

2016

2017

2018

Tableau de Bord

Accueil

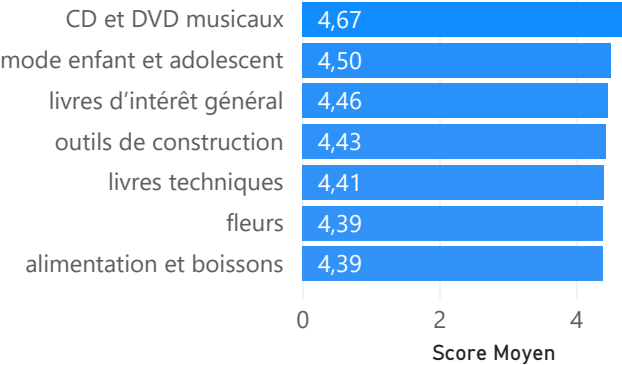
Satisfaction

Livraison

Produits

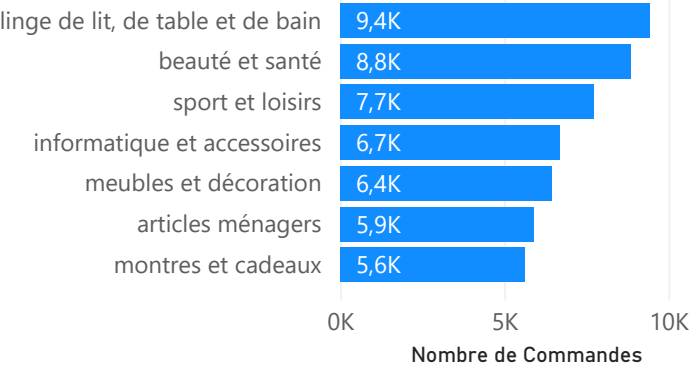
Classement Par Score Moyen

Score Moyen 2,50 3,00 4,67



Nombre de Commandes par Nom Catégorie

Score Moyen 2,50 3,00 4,67



Nom Catégorie

	1	2	3	4	5
jouets	2,43 %	1,20 %	5,44 %	16,94 %	73,99 %
linge de lit, de table et de bain	3,21 %	2,06 %	7,58 %	20,03 %	67,12 %
(non référencé)	4,18 %	1,87 %	4,82 %	20,05 %	69,08 %
agro-industrie et commerce	2,87 %	1,64 %	5,33 %	27,32 %	62,84 %
alimentation	2,15 %	1,05 %	3,47 %	17,66 %	75,67 %
alimentation et boissons	1,00 %	0,60 %	7,20 %	17,20 %	74,00 %
animalerie	2,11 %	1,27 %	4,99 %	17,18 %	74,46 %
appareils portatifs maison, four et café	2,17 %	0,62 %	3,73 %	17,39 %	76,09 %
articles de fête	3,21 %	2,56 %	7,69 %	12,82 %	73,72 %
articles de Noël	2,74 %	0,78 %	7,05 %	25,83 %	63,60 %
articles ménagers	2,43 %	1,51 %	6,17 %	18,46 %	71,43 %
arts	3,11 %	1,74 %	6,71 %	18,88 %	69,57 %
arts et artisanat	3,13 %		6,25 %	12,50 %	78,13 %
assurances et services	20,00 %			80,00 %	
audio	4,35 %	2,85 %	7,43 %	15,92 %	69,44 %
automobile	2,75 %	1,58 %	5,69 %	20,28 %	69,70 %
beauté et santé	2,44 %	1,19 %	5,58 %	17,26 %	73,54 %
bébés	3,11 %	1,69 %	6,42 %	18,12 %	70,66 %
boissons	2,59 %	0,65 %	5,34 %	20,70 %	70,74 %
CD et DVD musicaux			5,36 %	14,29 %	80,36 %
cinéma et photographie	2,50 %	1,43 %	5,36 %	8,57 %	82,14 %
climatisation	3,39 %	1,40 %	5,68 %	18,74 %	70,79 %
confort domestique	3,97 %	2,08 %	10,16 %	15,10 %	68,68 %
confort domestique (2e catégorie)	4,55 %	2,27 %	6,82 %	18,18 %	68,18 %
consoles et jeux	2,80 %	1,40 %	7,57 %	18,60 %	69,63 %
construction et outils de construction	2,93 %	1,25 %	6,32 %	18,70 %	70,79 %
construction, outils et sécurité	4,69 %	1,25 %	6,10 %	20,66 %	67,29 %
couches et hygiène	4,95 %		11,88 %	23,76 %	59,41 %
DVDs et Blu-ray	3,80 %	0,84 %	1,27 %	20,25 %	73,84 %
éclairage pour construction et outils	1,90 %	1,60 %	8,41 %	22,02 %	66,07 %
Total	2,82 %	1,55 %	6,05 %	18,88 %	70,69 %