

OLIST (Brazilian e-commerce)

olist

o olist

casos de uso

preços

recursos

consumidor

covid19

área do lojista

criar minha conta

suas vendas estão no **olist**

Para quem quer começar a vender online ou aumentar as vendas, com o **olist** você faz tudo isso em um só lugar.

Crie sua conta e comece agora

começar

Só pague quando for iniciar suas vendas



faça como milhares de lojistas que
já usam e têm sucesso



mais de **3 milhões de clientes** já
compraram de lojistas do **olist**

Este site utiliza cookies e outras tecnologias semelhantes para criar uma melhor experiência de navegação e personalizar nossa publicidade. Você concorda com as [Políticas de Privacidade](#) se continuar a usar este site.

eu aceito



PLANTEAMIENTO PROBLEMA

La directora del área de Mercadotecnia de OLIST está preocupada ante el aumento de reseñas negativas de los productos, indica que no desea perder ventas por esta situación, por el contrario requiere estar informada para tomar medidas correctivas en bienestar de la empresa.

Objetivos:

Credibilidad en la empresa

Inspirar confianza

Satisfacer al cliente con su producto (envío, transporte)

Mejorar atención al cliente



SITUACION ACTUAL

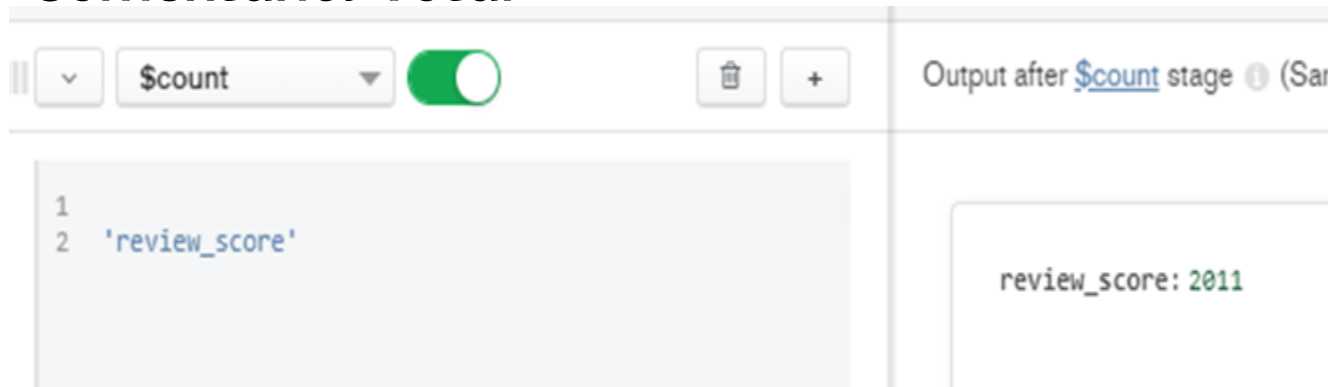
De todas las puntuaciones encontramos que la mayoría de los comentarios tienen calificación 5; sin embargo por petición de la Directora nos vamos a enfocar en los comentarios con puntuación más baja que representa el 11.25% del total de los comentarios.

COMENTARIOS	PUNTUACION	PORCENTAJE
1,163	5	57.83%
384	4	19.09%
164	3	8.15%
74	2	3.68%
226	1	11.25%
2,011		100.00%

Continuación... SITUACION ACTUAL

Se muestra a continuación cómo se obtuvieron los datos de la tabla anterior, con MongoDB

Comentarios Total



The screenshot shows the MongoDB Aggregation Pipeline Editor. The first stage is selected, with a dropdown menu showing '\$count' and a green toggle switch. The output field on the right displays 'review_score: 2011'.

```
1
2 'review_score'
```

Output after `$count` stage ⓘ (Sar

review_score: 2011

Review_score dividido por calificación



The screenshot shows the MongoDB Aggregation Pipeline Editor. The second stage is selected, with a dropdown menu showing '\$group' and a green toggle switch. The output field on the right displays five documents, each with an '_id' and a 'review_score'.

```
1
2 {
3   _id: "$review_score",
4   review_score: { $sum: 1 }
5 }
```

Output after `$group` stage ⓘ (

_id: 1
review_score: 226

_id: 2
review_score: 74

_id: 3
review_score: 164

_id: 4
review_score: 384

_id: 5
review_score: 1163

Al analizar los datos encontramos que de la puntuación más baja que es 1 el status “Delivered-Entregado” sobresale con 85.40% del total

	count(olist_order_reviews_dataset.review_id)	order_status
►	193	delivered
	8	unavailable
	11	canceled
	9	shipped
	4	invoiced
	1	processing

La directora solicita un informe con los comentarios específicos del status “Delivered”, ella leerá cada uno de ellos. Nuestro análisis indica que son 193

	order_id	review_score	review_comment_title	review_comment_message	order_status
▶	0005a1a1728c9d785b8e2b08b904576c	1		Na descriçŁo do produto quando fui efetuar a co...	delivered
	000aed2e25dbad2f9ddb70584c5a2ded	1	produto nŁo entregue	Mudo minha opiniŁo assim que receber o produto. ...	delivered
	00143d0f86d6fbd9f9b38ab440ac16f5	1		COMPREI O PRODUTO: MACA PERUANA com VITAM...	delivered
	00169e31ef4b29deaae414f9a5e95929	1		Entrega muito demorada. Ainda nŁo recebi o produto	delivered
	0017afd5076e074a48f1f1a4c7bac9c5	1			delivered
	001d8f0e34a38c37f7dba2a37d4eba8b	1		Entrega prometida 24/05/17. Dia 26/05/17 nŁo ha...	delivered
	001e7cf2ad6bef3ade12ebc56ceaf0f3	1	Pessima	O produto chegou e estragou sozinho	delivered
	0030d783f979fbc5981e75613b057344	1		Comprei dois produtos no mesmo dia, sexta-feira de...	delivered
	0032d07457ae9c806c79368d7d9ce96b	1			delivered

Result 7 ×

Output

Action Output

	#	Time	Action	Message
✓	6	21:45:53	SELECT count(olist_order_reviews_dataset.review_id), olist_orders_dataset.order_status FR...	6 row(s) returned
✓	7	21:45:58	SELECT olist_order_reviews_dataset.order_id, olist_order_reviews_dataset.review_score, ol...	193 row(s) returned

CONCLUSIONES

- **El primer obstáculo al que uno se enfrenta es conocer y profundizar en la base de datos, las tablas, documentos y sobre todo el problema que se va a resolver.**
 - **Sin duda MongoDB es un poco más sencilla de abordar que MySQL.**
 - **Se recomienda revisar a fondo las order_status delivered que representan un porcentaje de 85.40% para descifrar qué medidas se deben tomar para que la calificación mejore para Olist.**
 - **No perder de vista que las reseñas positivas hacen que los compradores gasten más y representan el 57.83% del total que se han recibido hasta el momento.**
 - **Enviar correos electrónicos personalizados y de recordatorio que animen o incentiven la redacción de la reseña; ya que muchos campos están vacíos.**
- 