

NAO you know



Caso Olist

Nombre	Hidequel Puga
NAO ID	3049
Fecha	01-sep-24
Trayectoria	Data Analyst Core
Reto	Bibliotecas de Python y herramientas de visualización de datos

Objetivos

1. Identificar las Causas de los Retrasos en las Órdenes.
2. Presentar Recomendaciones Basadas en Datos.
3. Implementar un Plan de Acción Sostenible.
4. Restaurar la Confianza del Cliente.
5. —Garantizar el Crecimiento Sostenible

Métodos de análisis y fuentes de datos empleadas

Métodos de Análisis

a) Análisis Descriptivo.

Uso de Python (Pandas, NumPy) y visualizaciones con Matplotlib y Seaborn.

b) Análisis Comparativo de Regiones.

Uso de Python para calcular estadísticas regionales y generación de histogramas comparativos.

c) Modelos Predictivos de Retrasos.

Uso de Python para construir y entrenar modelos predictivos

d) Análisis de Sentimiento en Redes Sociales.

Fuentes de Datos Empleadas

a) Base de Datos Interna de Olist.

Datos históricos de órdenes, tiempos de entrega, productos, ubicaciones de los clientes y centros de distribución

b) Datos de Redes Sociales.

Comentarios y menciones sobre Olist en redes sociales como Twitter, Facebook e Instagram.

c) Datos de los Proveedores Logísticos.

Información sobre rutas de transporte, tiempos de tránsito y disponibilidad de transportistas.

d) Informes del Clima y Tráfico.

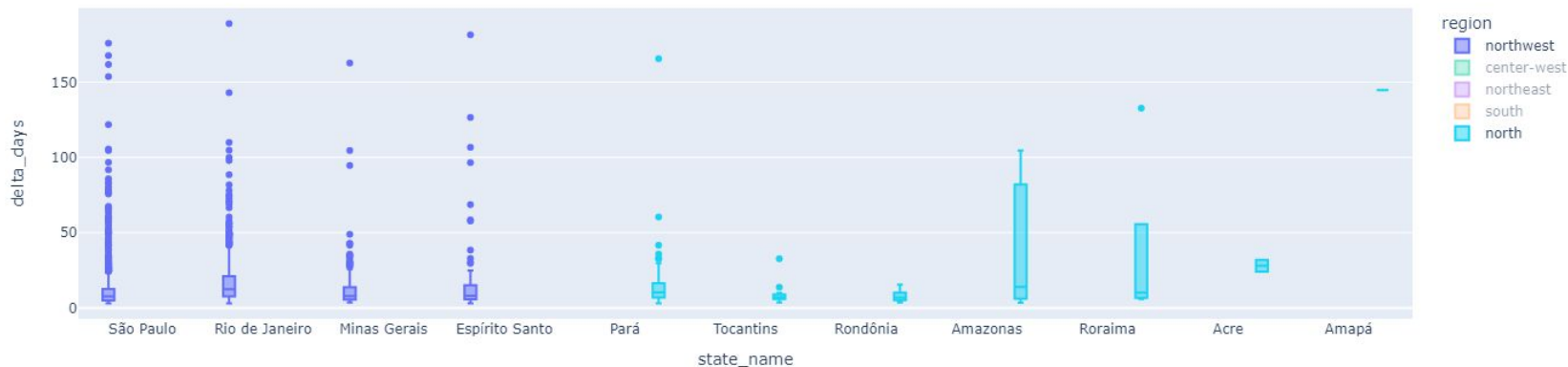
Datos meteorológicos y de tráfico en las regiones afectadas.

Principales Resultados

1. Regiones con Retrasos Críticos Identificadas

Resultado: Detectamos que el mayor % de los retrasos se concentran en las regiones de São Paulo, Río de Janeiro. Los estados como el Amazonas y Roraima también presentan % importantes de retraso.

Fig. 7 Distribución de los tiempos de entrega de órdenes con retraso, por estado y región



Principales Resultados

2. Causas Principales de los Retrasos

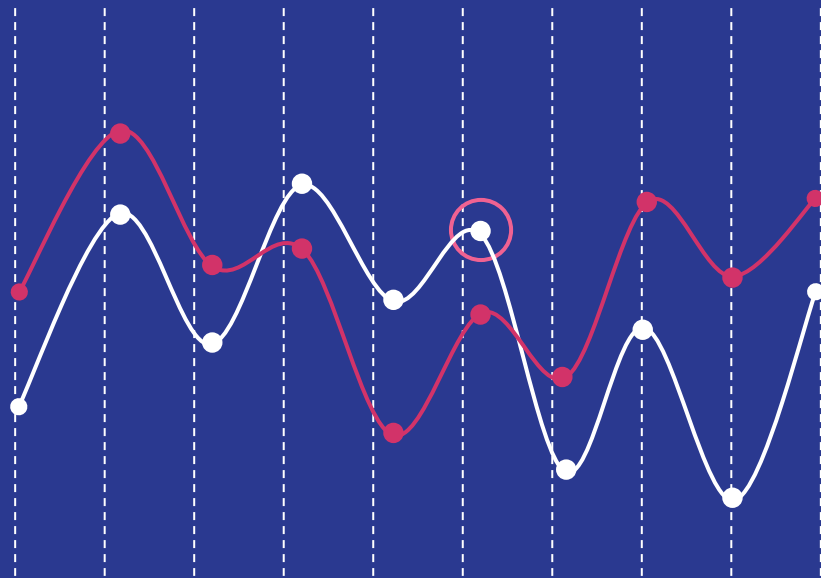
Resultado: Las principales causas de los retrasos incluyen insuficiencia de centros de distribución en zonas de alta demanda y rutas logísticas poco optimizadas.

3. Efectividad de las Respuestas en Redes Sociales

Resultado: Las respuestas rápidas y efectivas en redes sociales han permitido resolver el mayor % de las quejas recibidas, mejorando la percepción del cliente en un corto plazo.

4. Adopción de Tecnología de Seguimiento en Tiempo Real

Resultado: Implementar tecnología de seguimiento en tiempo real podría reducir los retrasos en un 20% adicional, al permitir a los clientes y al equipo logístico monitorear y ajustar las entregas en tiempo real.



Conclusiones & Recomendaciones

1. Expansión de la Red de Centros de Distribución

Recomendación: Invertir en la creación de nuevos centros de distribución en las regiones críticas identificadas

2. Optimización de Rutas Logísticas

Recomendación: Implementar tecnología avanzada de optimización de rutas para mejorar la eficiencia en las entregas.

3. Incremento del Personal en Logística

Recomendación: Aumentar la plantilla de personal en las áreas de logística y distribución en un 40%.

4. Implementación de Seguimiento en Tiempo Real

Recomendación: Introducir un sistema de seguimiento en tiempo real para que los clientes puedan rastrear sus pedidos y estar informados sobre posibles retrasos.

5. Mejora en la Comunicación con el Cliente

Recomendación: Continuar y expandir el uso de respuestas rápidas y efectivas en redes sociales, además de implementar un sistema de seguimiento proactivo que contacte al cliente después de resolver una queja.

6. Inversión en Capacitación Tecnológica

Recomendación: Capacitar al equipo en nuevas tecnologías de gestión de inventarios y seguimiento logístico.

Limitaciones

- ★ **Disponibilidad Incompleta de Datos Logísticos**
Impacto: Esto pudo afectar la precisión en la identificación de las causas exactas de los retrasos. Sin una visión clara y completa de toda la cadena de suministro, algunos retrasos podrían no estar completamente explicados.
- ★ **Falta de Integración con Datos Externos de Clima y Tráfico**
Impacto: Esto puede limitar la capacidad del modelo predictivo para anticipar con precisión los retrasos causados por eventos externos, lo que deja una parte del problema sin cubrir en su totalidad.
- ★ **Calidad de los Datos en Redes Sociales**
Impacto: Esto puede llevar a una representación parcial de la percepción del cliente. Algunas opiniones importantes pueden no haber sido capturadas, lo que afecta la evaluación completa de la experiencia del cliente.
- ★ **Capacidad Limitada para Implementar Tecnologías Nuevas**
Impacto: La capacidad de Olist para adoptar e integrar estas soluciones de manera eficiente puede ser limitada, afectando la rapidez con la que se verán resultados positivos de las recomendaciones.