

OUTLINE

1. Tổng quan tình hình kinh doanh
2. Mức độ hài lòng của khách hàng
3. Đề xuất (Giao hàng + Thanh toán)



1. Tổng quan tình hình kinh doanh

1.1. Mô tả chung

16.08M

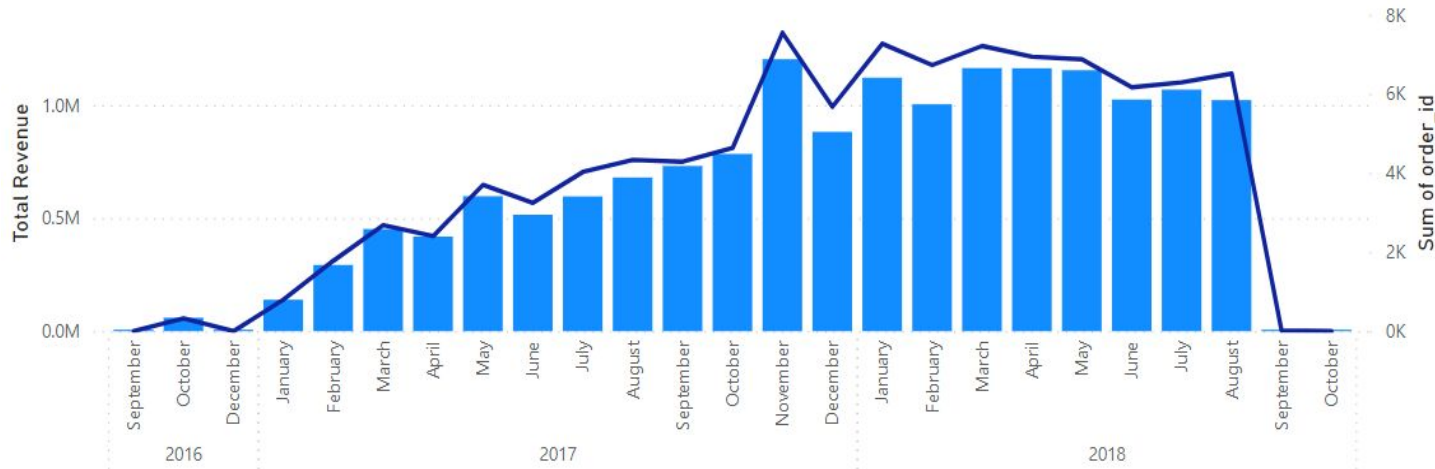
Total Revenue

103.89K

Total Orders

Total Revenue and Sum of order_id by Year and Month

● Total Revenue ● Sum of order_id



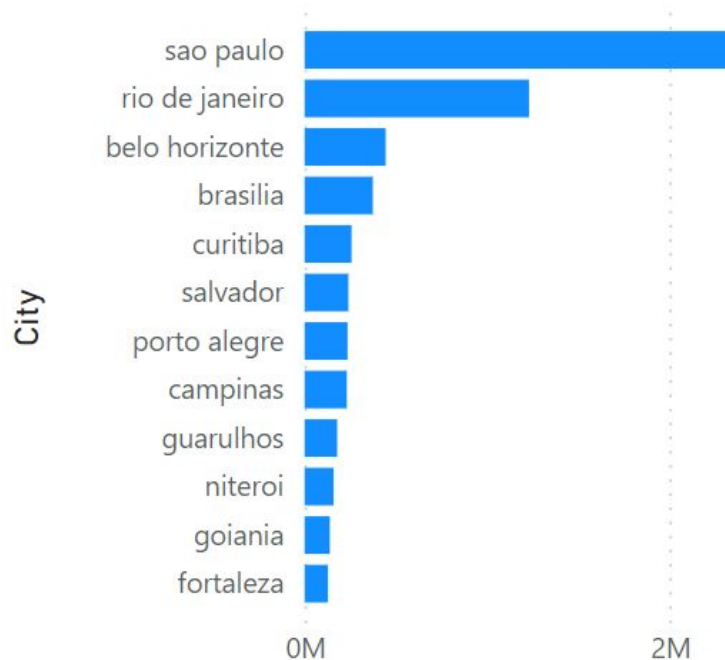
- Năm **2017** doanh thu tăng trưởng vượt bậc.
- Tháng **11/2017** có doanh thu lẫn lượt đặt hàng cao nhất, với **1.213.518,98** USD và **7544** đơn hàng.
- Tháng **9/2018** tình hình kinh doanh sụt giảm

1.1. Mô tả chung

Total Orders by City



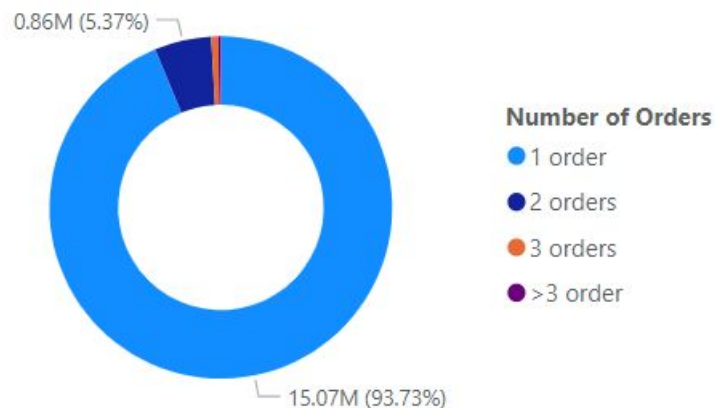
Total Revenue by City



- Khu vực **Nam Mỹ** có mật độ khách hàng tập trung dày đặc nhất, tiếp đến là Tây Âu.
- **Sao Paulo**, Brazil là thành phố ghi nhận doanh thu cao nhất toàn khu vực.

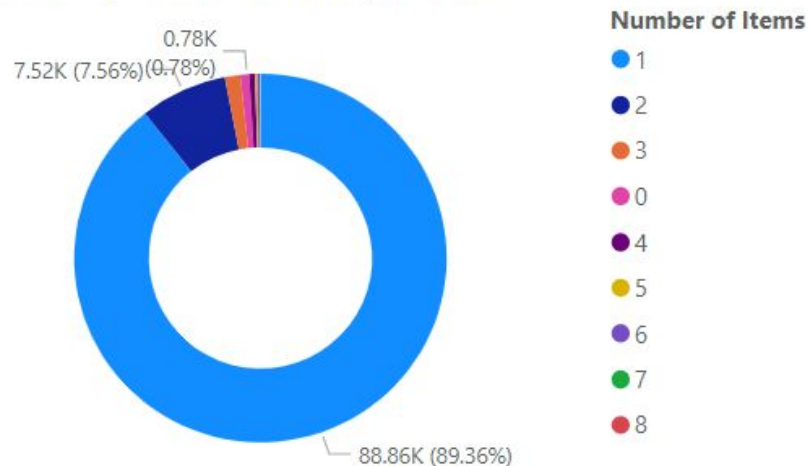
1.2. Mô tả chi tiết

Total Order Value by Number of Orders



Tỷ lệ khách hàng quay lại đặt hàng chỉ chiếm **6,27%**

Total Orders by Number of Items per Order



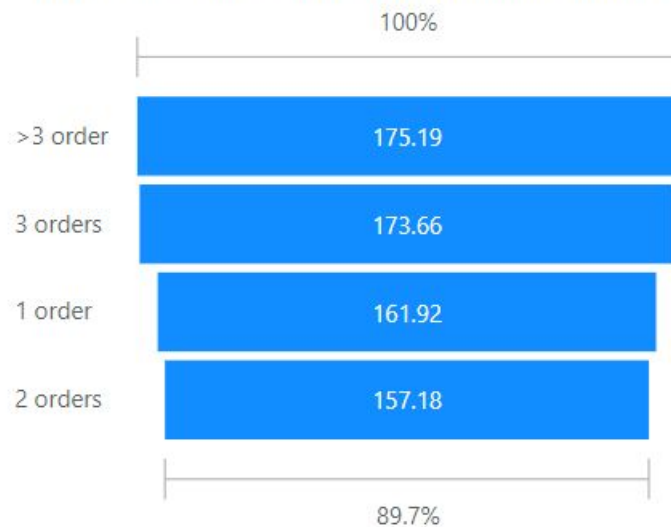
89,36% tổng số đơn hàng có 1 mặt hàng

1.2. Mô tả chi tiết



161,82 USD là mức chi tiêu trung bình trên 1 đơn hàng

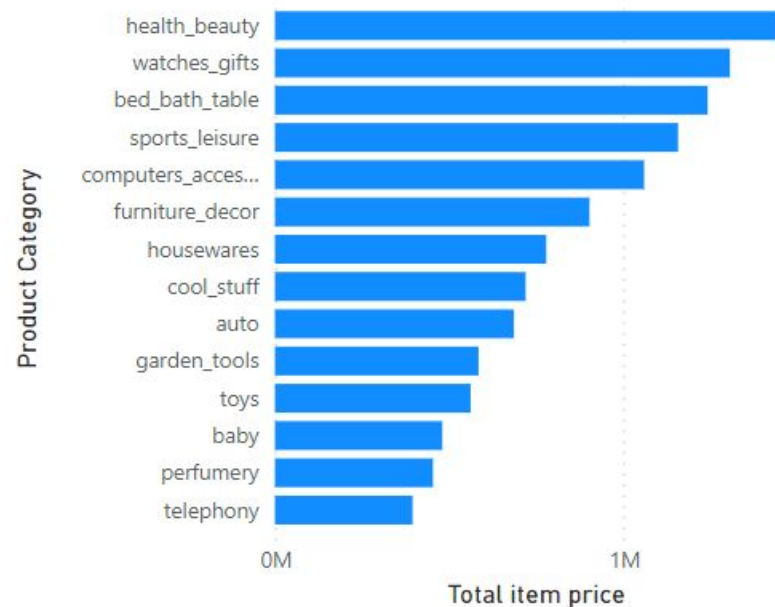
Average spend per order by num_order_category



Chi tiêu trung bình của khách hàng cũ thường **cao hơn** so với khách hàng mua lần đầu

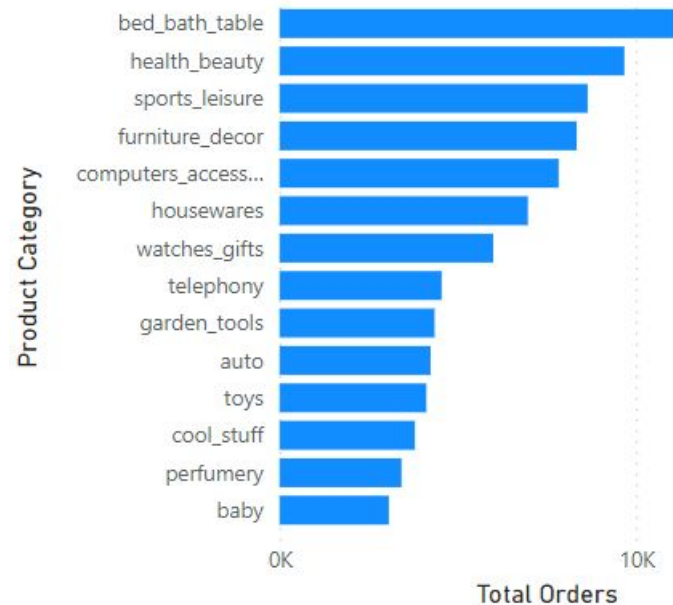
1.2. Mô tả chi tiết

Total item price by Product Category



Top danh mục sản phẩm có
doanh thu cao nhất

Total Orders by Product Category

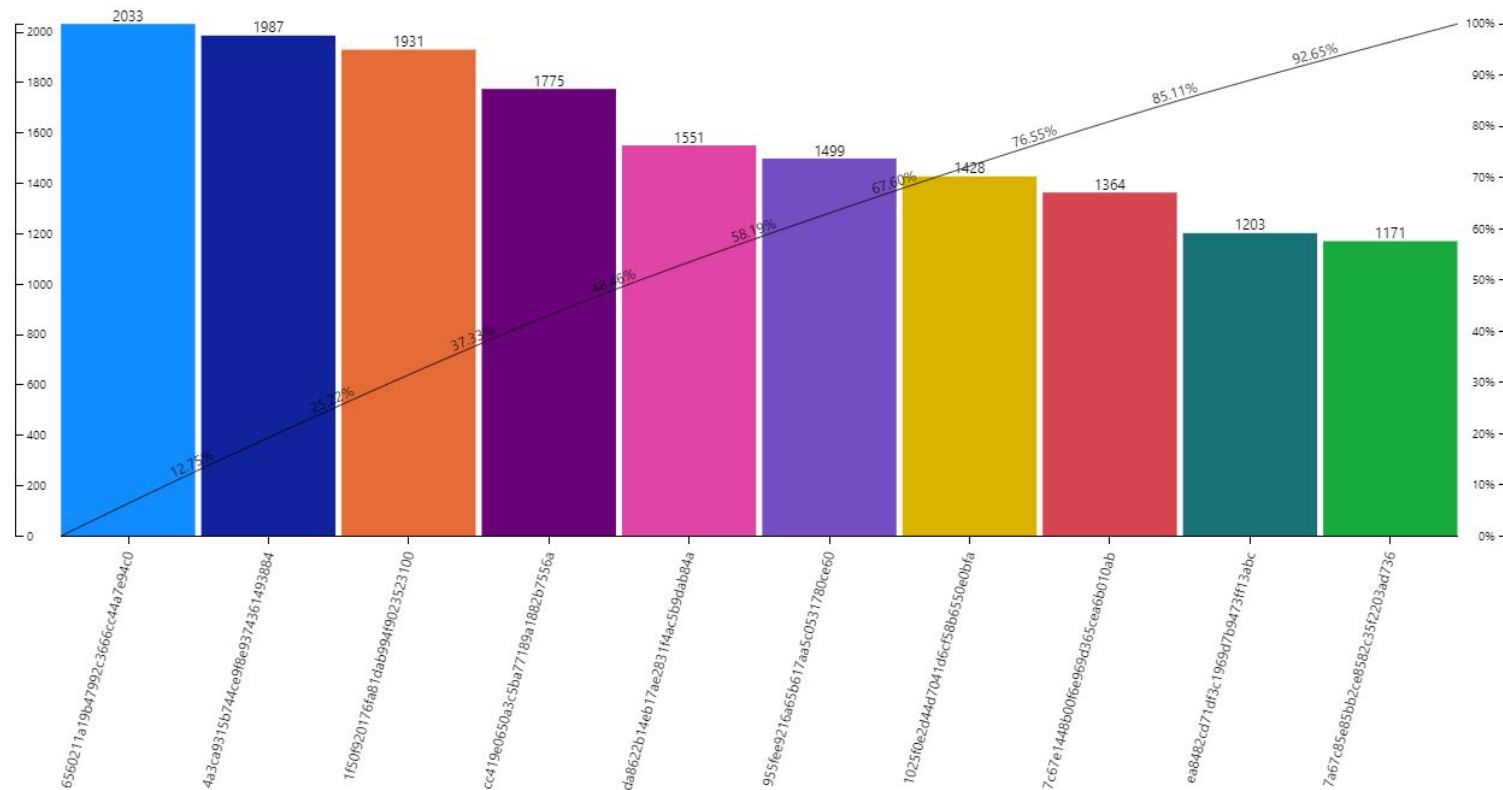


Top danh mục sản phẩm có
lượt bán nhiều nhất

1.2. Mô tả chi tiết



Top 10 người bán có lượt bán cao nhất



2. Mức độ hài lòng của khách hàng

2.1. Mô tả chung

100.00K

Count feedback

96.26%

feedback/order

73.75%

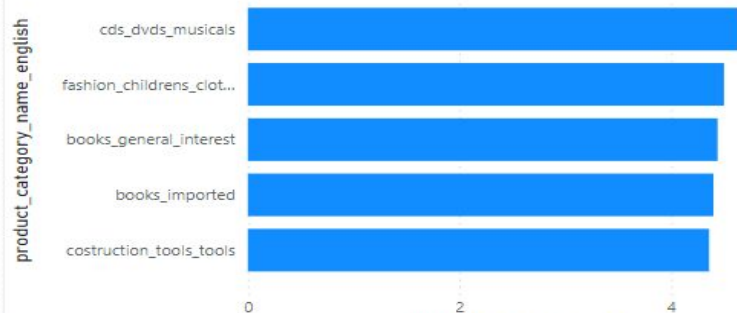
Review_score>3

- Tổng số lượng Feedback mà doanh nghiệp nhận được là **100,000** Feedback, chiếm **96.26%** trên tổng số order. Tỷ lệ Feedback nhận được từ khách hàng là **rất cao**.
- Trong đó, số điểm review là **4** và **5** chiếm **73.75%** và tăng theo từng năm. Điều này chứng tỏ, chất lượng sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp mặc dù chưa làm hài lòng toàn bộ khách hàng nhưng được **cải thiện** qua từng năm.

2.2. Mô tả chi tiết

Top 5 danh mục sản phẩm có điểm review trung bình cao nhất

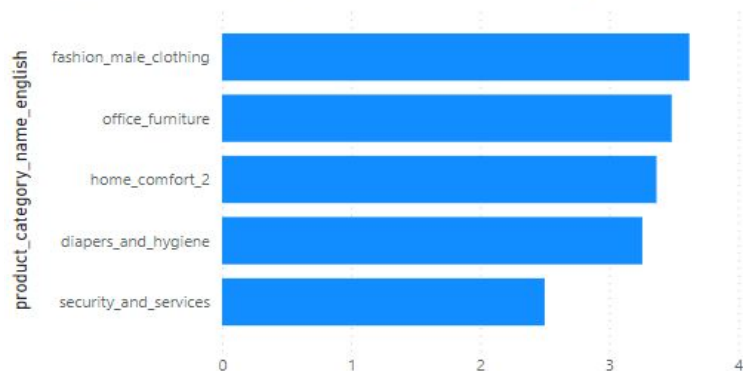
Average of review_score by product_category_name_english



Danh mục có điểm review trung bình nhất là **Đĩa CD ca nhạc**, với mức điểm **4.64**

Top 5 danh mục sản phẩm có điểm review trung bình thấp nhất

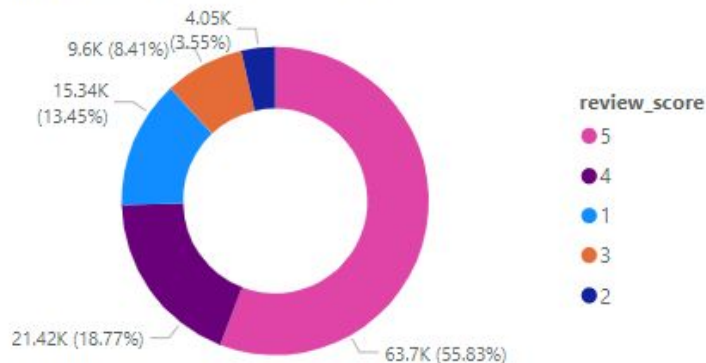
Average of review_score by product_category_name_english



Danh mục **Bảo hiểm & Dịch vụ** có điểm trung bình review là thấp nhất, với mức điểm **2.50**

2.2. Mô tả chi tiết

Count of order_id by review_score



Điểm review là 5 đang chiếm tỉ lệ cao nhất, **55,83%**. Tiếp theo là số điểm review 4, chiếm **18,77%**. Tổng số điểm review 1, 2, 3 chỉ chiếm **~23%**.

Nhận xét:

Nhìn chung công ty X đang nhận được nhiều feedback tốt đến từ khách hàng.

review_score Average of delivery_date

review_score	Average of delivery_date
1	21.25
2	16.68
3	14.22
4	12.26
5	10.63
Total	12.50

Thời gian giao hàng trung bình một đơn của doanh nghiệp đang là **12.5** ngày. Thời gian giao hàng càng lâu thì review_score càng thấp.

Nhận xét:

Để tăng được review_score, doanh nghiệp cần bàn bạc với đơn vị vận chuyển để tìm giải pháp rút ngắn thời gian giao hàng, hoặc có thể tìm kiếm đơn vị vận chuyển thay thế.

2.2. Mô tả chi tiết

Seller có điểm review trung bình cao nhất

seller_id	Average of review score
00ab3eff1b5192e5f1a63bcecfef11c8	5.00
00d8b143d12632bad99c0ad66ad52825	5.00
01266d4c46afa519678d16a8b683d325	5.00
01ed254b9ff8407dfb9d99ba1e17d923	5.00
044668ccd5316b12a7cf0d54a156e3e9	5.00
04843805947f0fc584fc1969b6e50fe7	5.00
04ee0ec01589969663ba5967c0e0bdc0	5.00
0570350b23eda5444f8d1d9544932058	5.00
05730013efda596306417c3b09302475	5.00
05a48cc8859962767935ab9087417fbb	5.00
05aebce0b5c8f0d41b29b686f2d05fd3	5.00
05ca864204d09595ae591b93ea9cf93d	5.00
062c325cd6a2b87845fab56b4ec2eeae	5.00
08d1c9478fb0d7d7fcac9c0da4e82fc7	5.00
0936e1837d0c79253456bbb2ffaef10	5.00
09bad886111255c5b5030314fc7f1a4a	5.00
0a198e95d32b1be2da9424c962a6ebfa	5.00
0a82f5fb06a4fe4ac2cf7cb412ec71b8	5.00
0ade5cc4a305ed7093a23f68ca47519c	5.00
0af2abb31141893d26aca5a404a537dab	5.00
0b1ca3ef18a63d7eb0c8897fa0849c08	5.00
0b36063d5818f81ccb94b54adfaebb5	5.00
0b46f784306be7200ca1700aa55d819f	5.00
0bb27263628258b8111a0262769fa9db	5.00
Total	5.00

Seller có điểm review trung bình thấp nhất

seller_id	Average of review score
001e6ad469a905060d959994f1b41e4f	1.00
010da0602d7774602cd1b3f5fb7b709e	1.00
0aa124728afc1131dff5655f4c6f487b	1.00
1352e06ae67b410cdae0b2a22361167b	1.00
1444c08e64d55fb3c25f0f09c07ffcf2	1.00
154bdf805377afea75a3bd158e9eab10	1.00
15ac3c501e2599e4917316fde5c5669a	1.00
15aec03fe4cf30dfa574cf550f5ff5ff	1.00
15b3b1b81484422eb41cf68ac87f1f50	1.00
17adeba047385fb0c67d8e90b4296d21	1.00
19484c79cef6c062cb177aa4ef2fcc3c	1.00
1967a9e2ad6f51802b093147d861df58	1.00
1992f8fb6b19fcccd97ca819b11e7267	1.00
1b4b28463457a256e9a784ebe2a8f630	1.00
1e47d8b6546eb3a77b1acddcc9406242	1.00
1f7dfad2cb384ea4d2d7e1ffbd78c407	1.00
1fa2d3def6adfa70e58c276bb64fe5bb	1.00
1fdcb7b326905d3ad5efe82187db347	1.00
20f0aeaa30bc3b8c4420be8ced4226c0	1.00
20fd2d2080ed85fa67fad3fcb2c1813	1.00
244b04680fdbcded0acfsaebd9c92b44a	1.00
278b6e0b20c4f61fefaa0577943d7a35	1.00
2a50b7ee5aebec6fd0ff9784a4747d6	1.00
2a5f634c6892f54b4b4586346332476	1.00
Total	1.00

Doanh nghiệp nên có những **đề xuất mua hàng** trên website đến từ những seller này. Vì những sản phẩm của seller này đang có chất lượng tốt, phù hợp nhu cầu tiêu dùng khách hàng

Doanh nghiệp nên **kiểm tra lại các mặt hàng** đến từ những seller này để đảm bảo chất lượng sản phẩm, làm hài lòng khách hàng

3. Đề xuất

3.1. Giao hàng

Thời gian giao nhận trung bình từ khi đặt hàng

12.09

Average of Purchased-Delivered Duration

Số đơn bị giao trễ hơn dự kiến

6535

Count of Late delivered orders

0.27

Average of
Purchased-Approved Duration

2.32

Average of
Approved-Carrier Duration

8.88

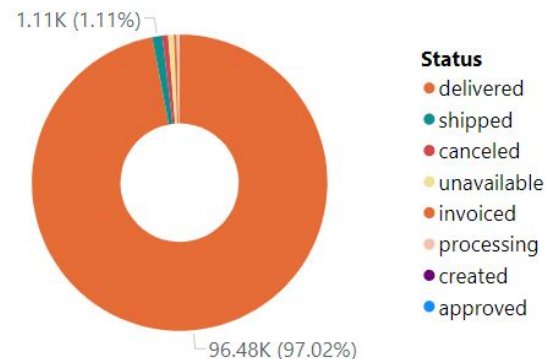
Average of
Carrier-Delivered Duration

Thời gian xác nhận đơn hàng trung bình: **0.27** ngày, tương đương trong khoảng 6 tiếng – 7 tiếng kể từ khi KH đặt hàng

Thời gian trung bình từ khi đơn hàng được xác nhận – hàng đến đơn vị vận chuyển: **2.32** ngày.

Thời gian trung bình từ khi đơn hàng đến đơn vị vận chuyển – khách hàng nhận hàng: **8.88** ngày

Trạng thái vận chuyển



customer_state	Average days_Deli
SP	3.50
PR	4.78
MG	4.80

Top 3 địa điểm có thời gian giao hàng ngắn nhất (từ khi KH đặt hàng): **PR** (4.78 ngày), **SP** (3.5 ngày), **MG** (4.8 ngày)

3.1. Giao hàng

Đối với các seller có đánh giá 1*:

14.33

Average of average days_deliver

Thời gian giao nhận hàng trung bình: **14.33** ngày, trễ hơn so với thời gian giao nhận hàng trung bình của tất cả đơn hàng (12.09 ngày)

0.20

Average of average days confirmation

Thời gian xác nhận đơn hàng trung bình **0.2** ngày

2.63

Average of average days carrier

Thời gian trung bình từ khi đơn được xác nhận – hàng đến đơn vị vận chuyển: **2.63** ngày

Top 10 seller có thời gian giao hàng chậm nhất

labeled seller	average days_deliver	average days confirmation	average days carrier
3340ef1913fb70d28420f6ceb685c339	67.28	0.00	0.48
6f1a1263039c76e68f40a8e536b1da6a	37.68	0.00	13.95
72146da5774cabf2632faedcae097a76	41.50	0.45	2.70
ad420dd0c4f92f8af951ac24b86d0cf5	48.52	0.18	1.73
df683dfda87bf71ac3fc63063fba369d	75.95	0.00	1.38
e09887ca8c7bf8a4621ce481820414ef	42.13	1.17	40.55
e81e1f9c3e762e620f3fb60a51499e16	50.00	0.40	0.43
ebef8d8c92b4fd3226e5d407bbf21ac	41.20	0.02	0.83
eeb6de78f79159600292e314a77cbd18	50.40	0.40	0.43
eebb3372362aa9a46975164bed19a7e7	66.47	0.02	0.38

- Thời gian giao hàng từ khi KH đặt hàng đến khi nhận được hàng trong khoảng **37 – 76** ngày, trễ hơn rất nhiều so với thời gian giao nhận hàng trung bình.
- Thời gian xác nhận đơn hàng rất nhanh, vào khoảng trong ngày. (**0 – 1** ngày)
- Thời gian hàng đến đơn vị vận chuyển rất nhanh, tầm khoảng **0.38 – 1.73** ngày.

3.1. Giao hàng

Nhận xét:

Các trường hợp này giao hàng chậm vấn đề nghiêng về phía đơn vị vận chuyển nhiều hơn, do hàng đến đơn vị vận chuyển rất nhanh nhưng lại bị delay.

Tuy nhiên có 2 seller có thời gian hàng đến đơn vị vận chuyển rất chậm (13 ngày, 40 ngày)

- ❑ Trường hợp này nghiêng về phía seller nhiều hơn
- ❑ Có thể do gặp trục trặc hàng hóa: thiếu hàng, hàng order nên về lâu...

3.1. Giao hàng

Đánh giá thời gian giao hàng tại các khu vực có đánh giá 1* nhiều

7.50

Average of Average
days_Deli

Thời gian giao hàng
trung bình **7.5** ngày

0.20

Average of Average
days confirmation

Thời gian xác nhận
đơn hàng trung bình:
0.2 ngày

1.13

Average of Average
days carrier

Thời gian trung bình
hàng đến đơn vị vận
chuyển: **1.13** ngày

Top 10 khu vực có thời gian giao hàng lâu nhất

customer_state	Average days_Deli	Average days confirmation	Average days carrier
RR	11.75	0.45	1.35
AP	10.87	0.25	1.15
AM	10.57	0.15	1.00
AL	9.82	0.20	1.17
PA	9.50	0.20	1.18
MA	8.62	0.22	1.20
SE	8.60	0.17	1.27
CE	8.50	0.18	1.15
AC	8.40	0.25	1.12
PB	8.17	0.22	1.15

- Thời gian giao hàng trung bình kể từ lúc KH đặt hàng đến lúc nhận hàng: **8-12** ngày
 - Thời gian xác nhận đơn hàng trung bình trong ngày: từ **0.22-0.45** ngày (khoảng **5 - 10 tiếng** sau khi KH đặt hàng)
 - Thời gian trung bình hàng đến ĐVVC từ **1.15-1.35** ngày
- Thời gian hàng đến ĐVVC và xác nhận đơn hàng khá nhanh □ Vấn đề giao hàng chậm trễ nghiêng về phía ĐVVC

3.1. Đề xuất cho vấn đề giao hàng

1

Cần liên hệ với các ĐVVC phù hợp với khu vực, cải thiện thời gian giao hàng

2

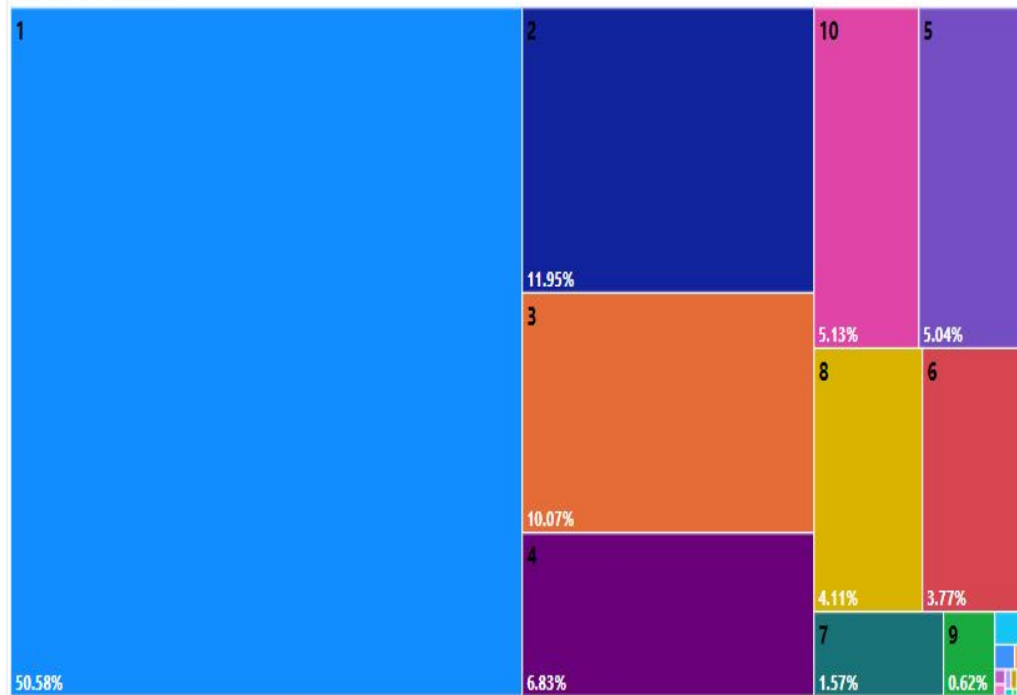
Cải thiện vấn đề chăm sóc KH, hỗ trợ KH contact đơn vị vận chuyển để kịp thời đốc thúc giao hàng và hỗ trợ thông tin đơn hàng cho khách hàng

3

Đối với hàng order hay thiếu hàng so với dự kiến cần ước tính khoảng thời gian thích hợp, tránh tình trạng trễ hàng so với thời gian dự kiến quá dài

3.2. Thanh toán

Thời hạn trả góp



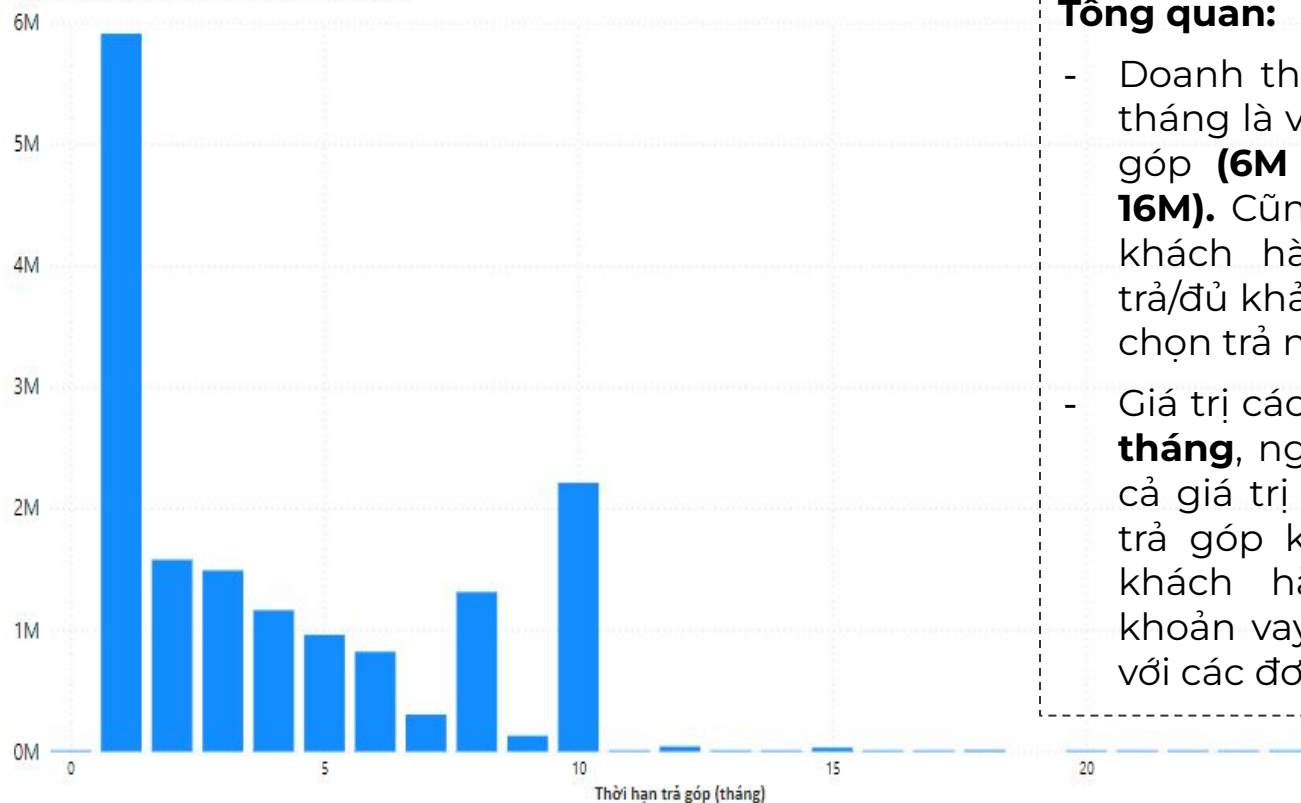
Tổng quan:

- **1 nửa** số đơn hàng thanh toán bằng hình thức trả tiền ngay trong 1 tháng đầu
- **Gần 90%** số đơn hàng thanh toán xong trong nửa năm đầu

Giải thích: Khi trả góp, khách hàng phải chịu thêm khoản tiền lãi. Thời hạn trả góp càng lâu, tiền lãi càng nhiều. Vì vậy, trừ một số đơn hàng có giá trị rất lớn, vượt quá khả năng chi trả, khách hàng sẽ có xu hướng thanh toán xong khoản vay trong nửa năm đầu.

3.2. Thanh toán

Giá trị trả góp theo từng thời hạn

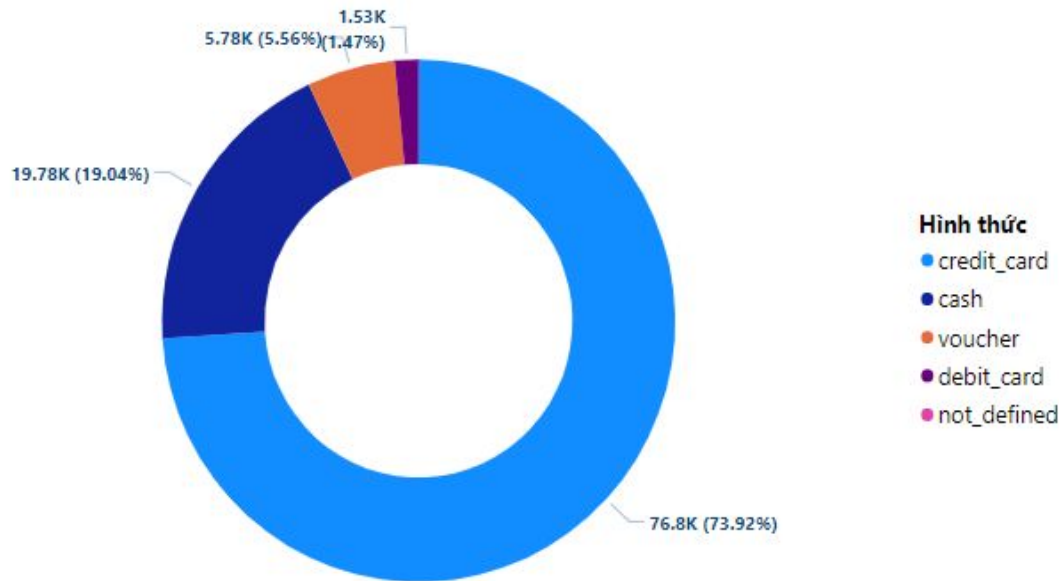


Tổng quan:

- Doanh thu từ việc trả thẳng trong 1 tháng là vượt trội so với hình thức trả góp (**6M trên tổng doanh thu là 16M**). Cũng giống như số đơn hàng, khách hàng có đủ khả năng chi trả/đủ khả năng huy động tiền sẽ lựa chọn trả ngay để tránh lãi suất.
- Giá trị các đơn hàng trả góp trong **10 tháng**, ngoài 1 tháng thì lớn hơn tất cả giá trị các đơn hàng với thời hạn trả góp khác. Lí giải cho điều này, khách hàng thường thanh toán khoản vay với thời hạn trên 6 tháng với các đơn hàng có giá trị lớn.

3.2. Thanh toán

Hình thức thanh toán



Tổng quan:

- Hình thức thanh toán qua thẻ tín dụng là phổ biến nhất (**gần 75%**)
- Hình thức thanh toán ít phổ biến nhất là thẻ ghi nợ - debit card.

Giải thích: Thông thường, thẻ tín dụng là loại thẻ thường được dùng nhiều nhất trong việc thanh toán trả góp vì nó có thể thanh toán mà không cần tiền trong thẻ, chỉ cần khách hàng chứng minh được thu nhập – điều này có lợi cho cả người mua và người bán.

3.2. Thanh toán

Tỉ lệ trả góp và Thời gian trả góp trung bình theo ngành hàng

product_category_name_english	percentage_installments	average_installments_time
computers	75	6
la_cuisine	68	4
furniture_mattress_and_upholstery	65	3
small_appliances_home_oven_and_coffee	65	5
watches_gifts	64	3
fashio_female_clothing	62	3
diapers_and_hygiene	61	2
bed_bath_table	60	3
fashion_shoes	59	3
home_comfort	58	3
luggage_accessories	58	3
perfumery	58	3
cool_stuff	57	3
home_construction	56	3
office_furniture	56	3
furniture_living_room	56	4
industry_commerce_and_business	55	2

Top 5 ngành hàng có tỉ lệ trả góp (>1 tháng) cao nhất:

- máy tính
- dụng cụ nhà bếp
- nội thất đệm, ga
- đồ gia dụng nướng, cà phê
- đồng hồ

Nhận xét:

- Đây là những ngành hàng mà giá trị sản phẩm lớn, thời hạn sử dụng lâu dài nên tỉ lệ trả góp cao.
- Các ngành hàng này cũng có thời hạn trả góp trung bình gần như cao hơn so với các ngành hàng khác.

3.2. Thanh toán

Tỉ lệ trả góp và Thời gian trả góp trung bình theo ngành hàng

product_category_name_english	percentage_installments	average_installments_time
security_and_services	0	1
flowers	9	1
arts_and_craftmanship	20	1
electronics	20	1
home_comfort_2	22	1
home_appliances	23	1
fashion_childrens_clothes	25	1
drinks	30	1

Top ngành hàng có tỉ lệ trả góp thấp nhất và thời hạn trả góp trung bình nhỏ nhất

Nhận xét:

- Đây hầu như là những ngành hàng mà **giá trị sản phẩm nhỏ, vòng đời của sản phẩm ngắn** nên tỉ lệ trả góp vô cùng thấp.