



HAPPY SMILE. HAPPY BUY.



+○ @Xcompany

🌐 www.Xcompany.com

📞 +123-456-7890

CASE STUDY: ECOMMERCE COMPANY SALES REPORT

Report by Nguyen Trong Nhan





Table of Contents

Demand	4
Professional Knowledge	5
Data Discovery	6
Sales Overview	8
Product	11
Customer Rating	15
Recommendations	18



DEMAND:

01

Tổng quan tình hình kinh doanh

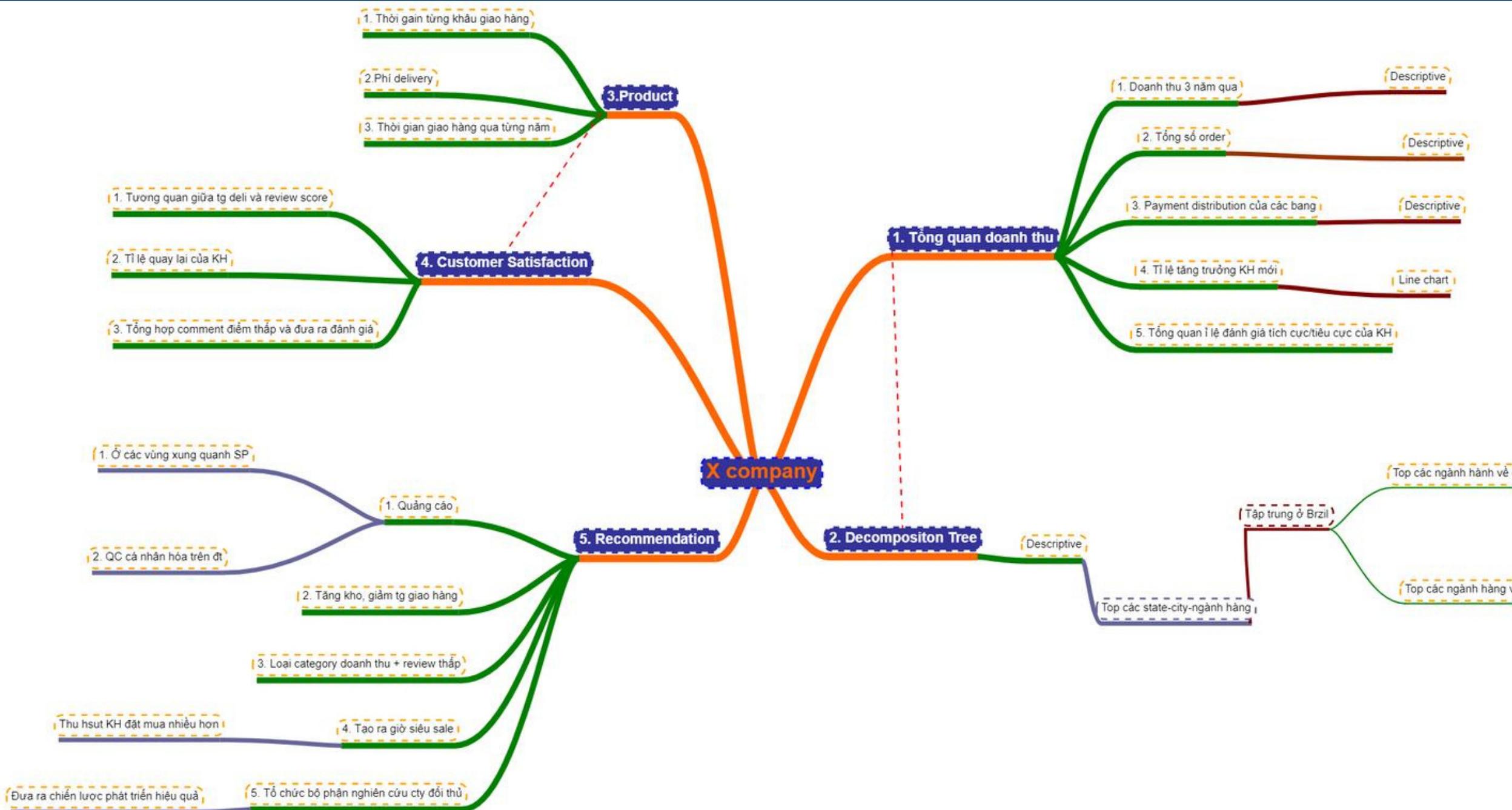
02

Mức độ hài lòng của KH

03

Đề xuất 2-3 lĩnh vực mà cty có thể cải thiện

PROFESSIONAL KNOWLEDGE



I. Data Discovery

1.Ở bảng **orders_dataset**:

- Ở order_status là "cancel", nhưng vẫn có dữ liệu ghi nhận là KH đã nhận hàng
- Ở order_status là "processing", bắt đầu từ 2016 nhưng đến 2018 vẫn không có tín hiệu đã hủy/đã giao (chắc KH vẫn còn đang đợi)
- Còn lại các cột bị null phần lớn nằm ở
oder_delivery_carrier_date, order_deliver_customer_date

2.Ở bảng **products_dataset**: có hơn 600 ngành hàng thiếu thông tin như tên, độ dài tên, mô tả, ảnh chụp. Nhưng vẫn mang lại doanh thu. Cần bổ sung gấp để không hao hụt doanh thu công ty

3.Ở bảng **order_review_dataset**: bị null hơn 50% ở cột review_comment_title, review_comment_message do KH không để lại comment

=>**Cách xử lí:** 2 bảng **products_dataset** và **order_review_dataset** nhìn chung không ảnh hưởng nhiều đến quá trình phân tích. Còn **orders_dataset**, khi thực hiện phân tích sẽ filter các dòng dữ liệu Null

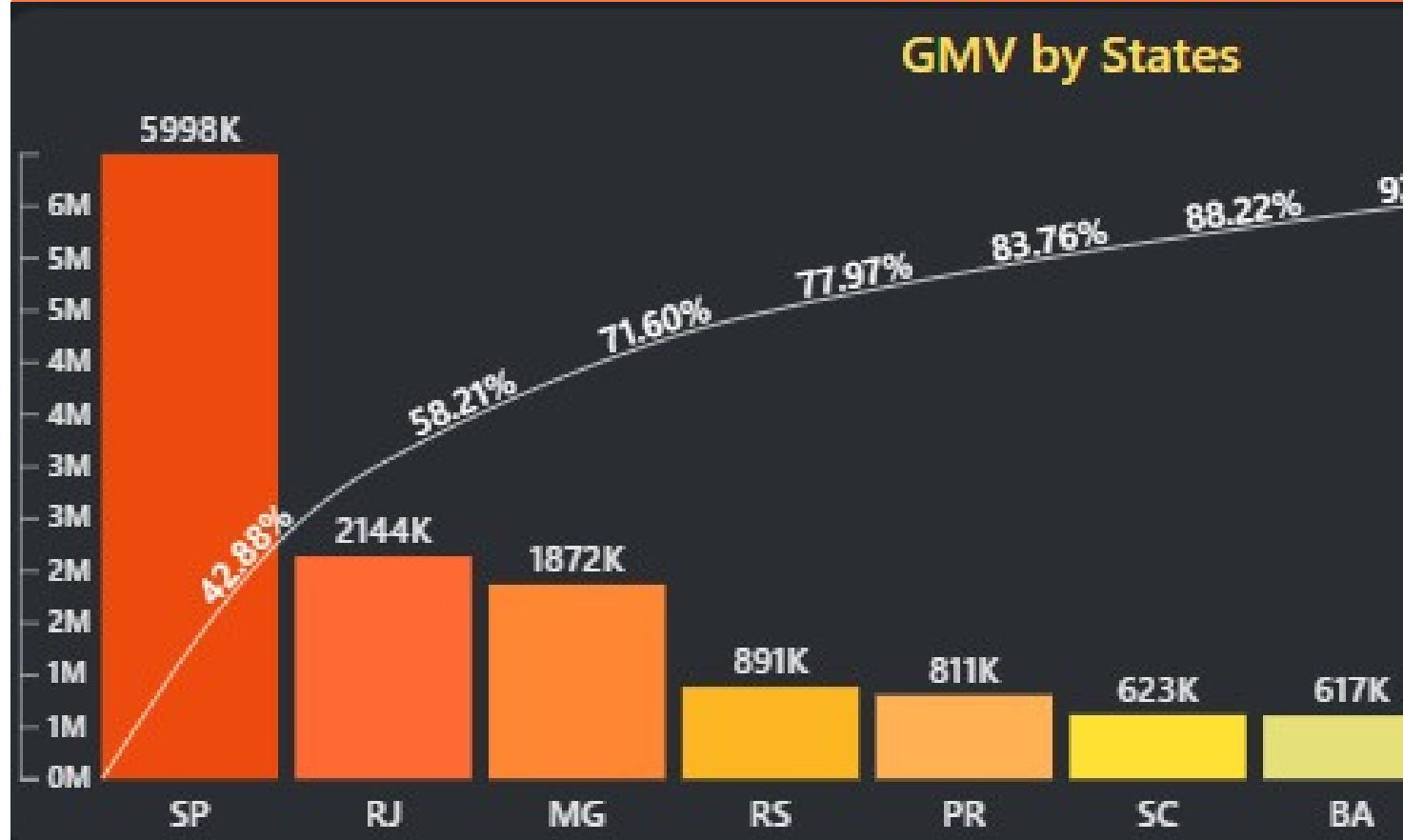
II. Sales Overview

Summary

Nhìn chung, năm 2017 tăng trưởng tốt, đặc biệt là vào tháng 11, với sự kiện Black Friday và Cyber Monday, nên doanh thu lẫn lượt đặt hàng tăng vọt. So với tháng 10, doanh thu tháng sự kiện tăng 34.36%, số lượt đặt hàng 38.56%.

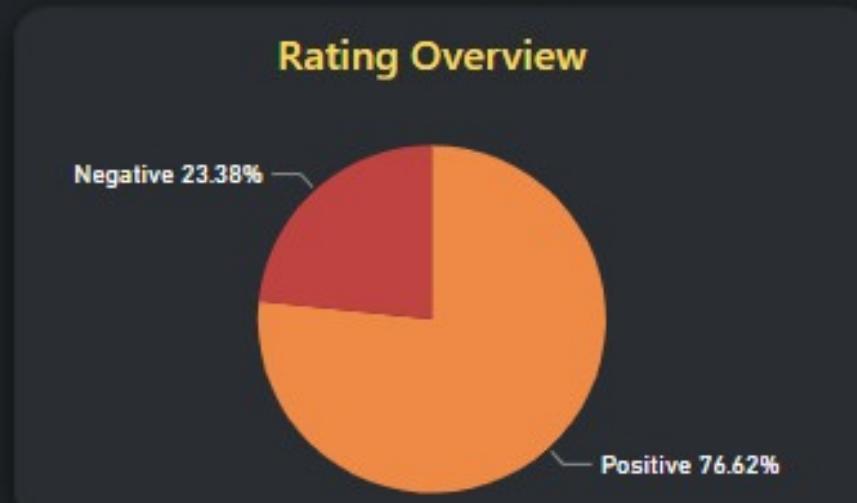
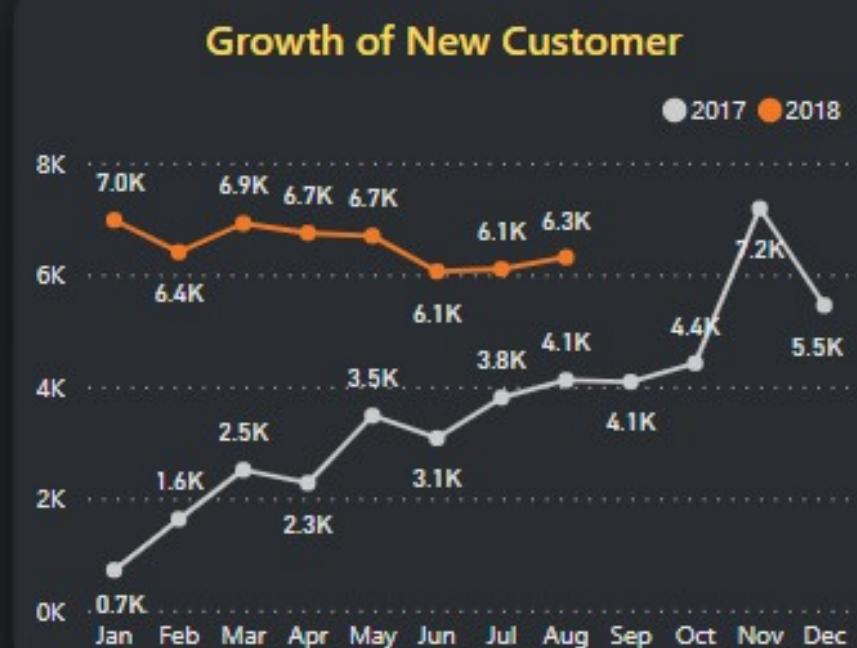
Sang 2018 quý 1+2 tăng 63.83% so với cùng kỳ năm trước. Nhưng lượt order đang có dấu hiệu chững lại vào cuối năm.

2016 và cuối 2018 thiếu dữ liệu Cty chúng ta ở Brazil, nhìn chung, bang Sao Paolo chiếm phần lớn doanh thu và đơn đặt hàng (42.88%), áp đảo các bang còn lại



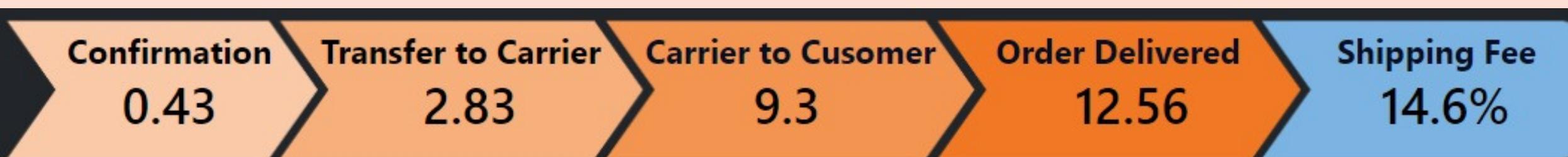
Tỉ lệ tăng trưởng KH mới ở năm 2017 tăng mạnh (90.27%) nhưng giảm nhẹ ở năm 2018

Tỉ lệ hoàn thành đơn và đánh giá trung bình của KH thay đổi không đáng kể từ 2017 và 2018



II. Product

ALL DELIVERY PHASES



Nhìn chung, thời gian các khâu vận chuyển còn rất chậm.

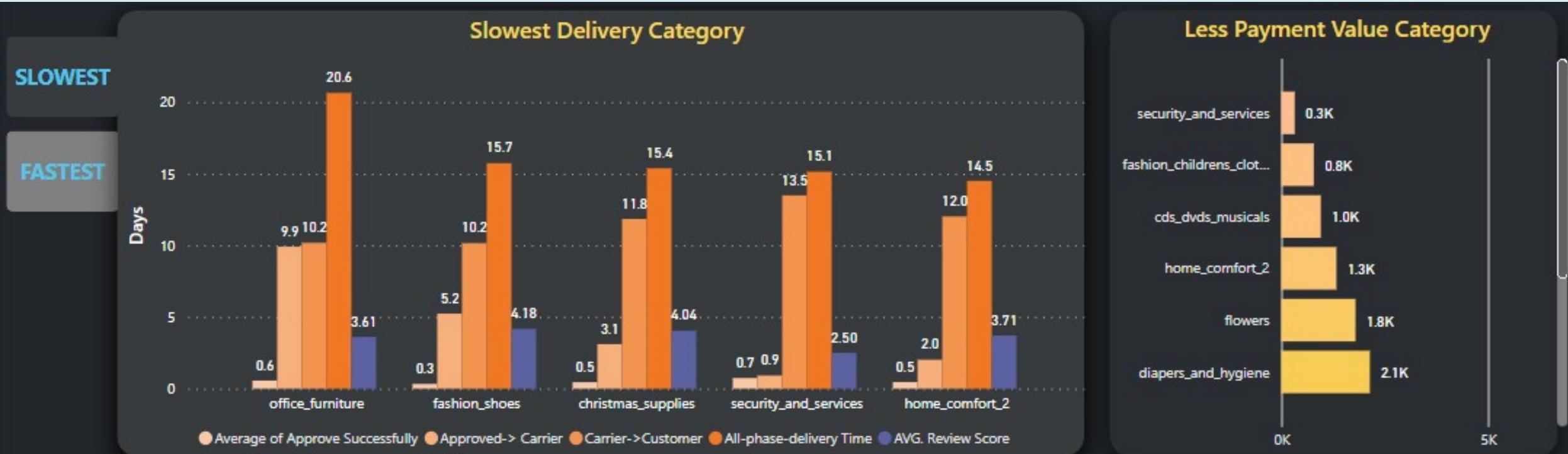
- Mất nửa ngày để confirm đơn hàng
 - Mất gần 3 ngày để điều phối bên vận chuyển
 - Mất hơn 9 ngày để vận chuyển từ kho đến KH
 - Tổng cộng thời gian giao hàng trung bình là gần 2 tuần thì sản phẩm mới đến được tay KH
- Và phí ship trung bình là 14.6%

SLOWEST DELIVERY CATEGORY

Chart bên dưới thể hiện những ngành hàng có thời gian giao hàng chậm nhất (bên trái) và những ngành hàng có doanh thu thấp nhất.

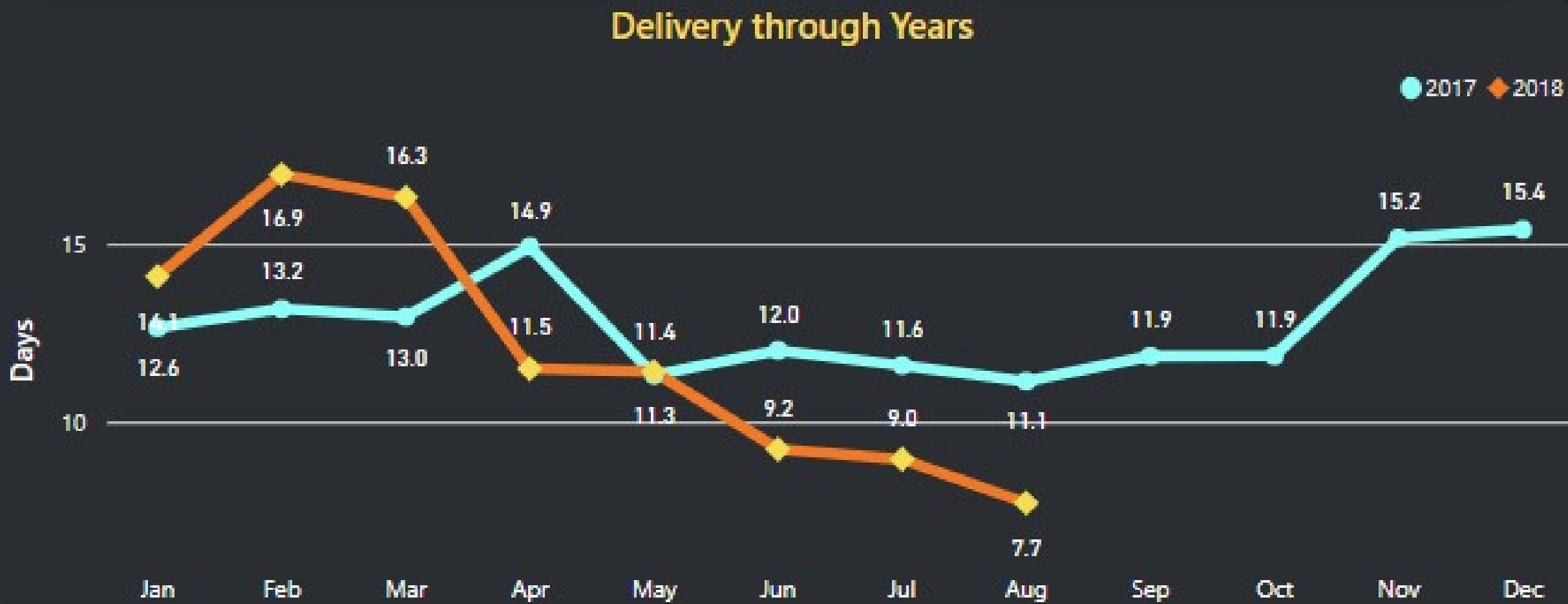
Điều đáng lưu ý ở đây -2 ngành hàng **sercurity_and_services** và **home_comfort_2**, đây là 2 ngành hàng có thời gian vận chuyển từ kho đến với KH chiếm 90% thời lượng giao hàng, và lại thuộc vào 2 trong 6 ngành hàng có doanh thu thấp nhất của công ty.

Chart "Fastest" thể hiện ý nghĩa ngược lại với 2 chart bên dưới, và không có điều gì đáng lưu ý.



DELIVERY TIME THROUGH YEARS

Chart này thể hiện thời gian giao hàng trung bình ở 2 giai đoạn 2017 và 2018. Nhìn chung, thời gian giao hàng năm 2018 đã giảm gần 50% so với thời lượng năm 2017.



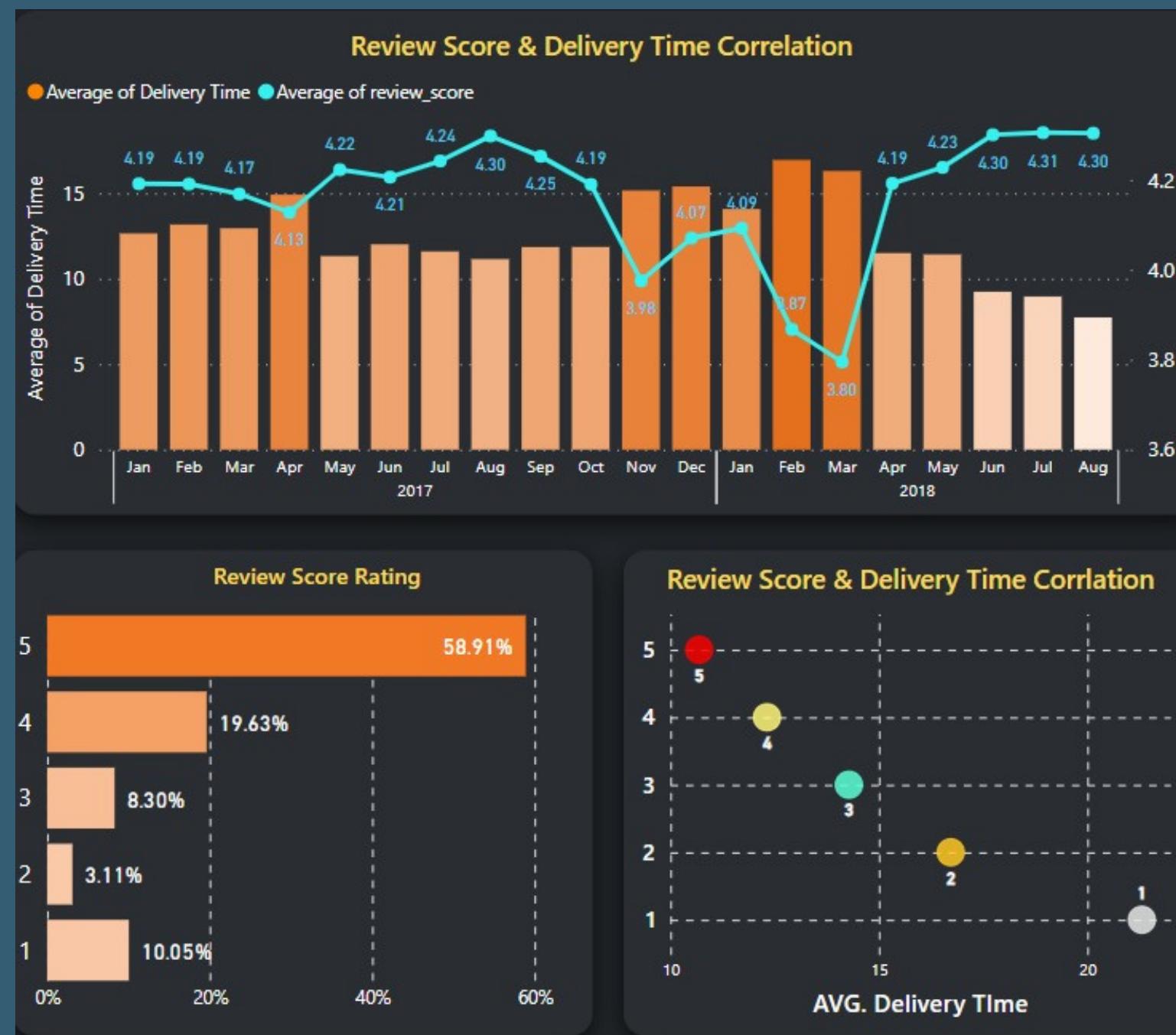
III. Customer Rating

REVIEW SCORE & DELIVERY TIME CORRELATION

Chart line&column và Scatter chart thể hiện sự tương quan giữa thời gian giao hàng và điểm đánh giá của KH

-> Chart line&Column: cột càng dài, line đánh dấu ở mức thấp. Và ngược lại, cột càng ngắn, line đánh dấu ở mức cao. (Có thể thấy sự khác biệt rõ rệt giữa tháng 3 2018 và tháng 8 2018)

Dù điểm đánh giá 5 sao chiếm 58.91%, nhưng điều ta cần tập trung vào, là những điểm đánh giá 1,2,3 sao (tổng 23,28%) để có thể hiểu và giải quyết được nỗi bức xúc của KH khi mua hàng tại công ty chúng ta.



Phần **Detail**, ta có bảng comment được dịch từ tiếng Bồ Đào Nha sang tiếng Anh. Và pie chart dùng để filter những KH có đánh giá 1,2,3 sao, từ đó hiểu được lỗi nằm ở khâu nào trong quá trình bán hàng. Và có thể thấy các vùng ngoài Brazil không để lại comment

P.s: phân tích viên sẽ update kiến thức về Wordclouds để bản report được hoàn thiện hơn trong thời gian tới. Vì có những vấn đề lớn cần giải quyết, bây giờ chúng ta sẽ đến phần đề xuất.



order_id	message_translate
004b62108b876867 938746ad3154167f	Arrived correctly and ahead of schedule!
004ba47bb589cd8c 485e6025bd6d3c81	
004ca5ae248069d68	I loved my product, and everything arrived perfectly

IV. Recommendations

Đề xuất 1

19/21

Tăng cường quảng cáo và tạo ra “giờ siêu sale” theo khung giờ.

Ta có thể thấy KH đặt hàng phần lớn vào thời điểm trưa -chiều (11-16h) và đặc biệt tối thứ 2 21h cũng có lượng đặt hàng không kém giờ trưa (~ 7 %)

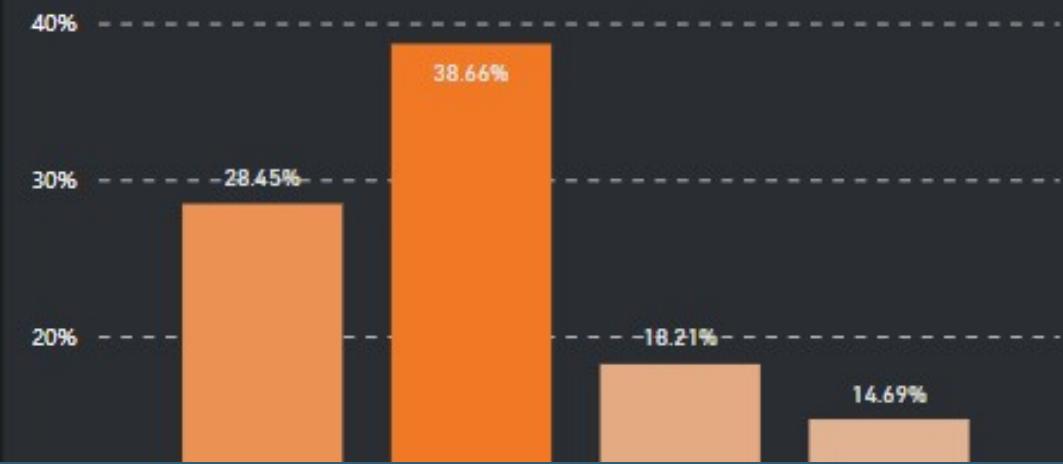
Headmap - % Total Orders by Hours

Weekday	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Monday	2.02%	0.8...	0....	0.2...	0.13...	0.1...	0.4...	0.99%	2.96%	4.80%	6.37%	6.70%	6.01%	6.32%	6.76%	6.67%	6.75%	6.10%	5.73%	5.83%	6.37%	6.90%	6.16%	4.42%
Tuesday	1.92%	0.9...	0.5...	0.1...	0.18...	0.1...	0.4...	1.40%	3.26%	5.41%	6.03%	6.61%	5.63%	6.58%	7.03%	6.51%	6.80%	6.05%	5.52%	5.76%	6.17%	6.47%	6.07%	4.34%
Wednesday	2.56%	1.1...	0.5...	0.2...	0.21...	0.1...	0.6...	1.37%	3.31%	5.32%	6.70%	6.80%	5.94%	6.57%	6.77%	6.31%	6.69%	6.24%	5.45%	5.45%	5.82%	6.19%	5.67%	3.97%
Thursday	2.42%	1.1...	0.5...	0.2...	0.21...	0.1...	0.5...	1.49%	3.41%	5.14%	6.63%	6.49%	6.63%	6.67%	6.63%	6.27%	7.32%	6.15%	5.33%	5.59%	5.69%	5.70%	5.83%	3.72%
Friday	3.01%	1.5...	0.5...	0.3...	0.2...	0.2...	0.6...	1.46%	3.52%	5.43%	6.76%	7.04%	6.04%	7.08%	6.81%	6.96%	6.89%	5.78%	5.13%	5.52%	5.21%	5.14%	4.99%	3.63%
Saturday	2.89%	1.5...	0.6...	0.3...	0.2...	0.2...	0.4...	0.97%	2.29%	3.96%	6.05%	6.50%	6.32%	6.51%	6.23%	6.64%	6.39%	6.47%	6.54%	6.95%	6.70%	6.03%	5.06%	3.95%
Sunday	2.23%	1.1...	0.5...	0.3...	0.2...	0.2...	0.2...	0.88%	1.72%	2.90%	4.45%	6.03%	5.67%	6.04%	5.71%	5.98%	5.96%	6.68%	7.49%	7.52%	8.06%	7.43%	7.30%	5.08%

% Amount of Orders by Weekday



% Amount of Orders by Day-Period



Đề xuất 2,3,4

20/21

Đa phần các bình luận 1 sao đều than phiền về việc giao thiếu sản phẩm; giao trễ hơn dự kiến; sản phẩm lỗi. Và chưa có thông tin về việc KH đã được hỗ trợ giải đáp thắc mắc hay đổi trả.

(1) Làm việc lại với bên điều phối và giao vận, để đơn hàng của KH không bị giao thiếu, chậm. (2) Tăng cường kho bãi ở các bang lân cận để tăng tốc độ giao hàng

3. Cần có thông tin record lại về việc nhân viên CSKH đã hỗ trợ KH như thế nào. Từ đó đánh giá được chất lượng nhân viên cũng như biết được những gì cần cải thiện trong khâu support KH



order_id	message_translate
00526a9d4ebde463 baee25f386963ddc	#VALUE!
00588f5f20fee630b8 3d4709e0a42715	I received the product, however, it came defective. It does not work, nor do you want to connect. I have already bought several products over the Internet, incl stores. I am dissatisfied with the one I bought.
005d9a5423d47281 ac463a968b3936fb	I still haven't received all the products
00685d31ae12e4747 25-5-19-7-4f22	#VALUE!



*Thank
You*