



MEOME TEAM

FUTURE RETAILER

BUSINESS CASE



Executive Summary

Future Retailer



Background

Bối cảnh công ty và những vấn đề về sản phẩm, thị trường và nhân viên bán hàng



Vision

- Những câu đố về lợi nhuận
- Những quan ngại về chất lượng
- Những thách thức về vận chuyển
- Những khai phá về đội ngũ bán hàng
- Tìm hiểu thị trường



Mission

Từ các insight để xuất những giải pháp phù hợp

GIỚI THIỆU CÂU CHUYỆN

Future Retailer

Future Retailer, một công ty bán lẻ trực tuyến hàng đầu tại Hoa Kỳ, cung cấp đa dạng các sản phẩm. Mặc dù đã đạt được thành công, công ty vẫn gặp thách thức trong nhiều vấn đề.

Bộ phận phân tích dữ liệu đã phân tích chi tiết dữ liệu **quý 4 năm 2022** để cung cấp những cái nhìn quan trọng về các khía cạnh **Sản phẩm, Thị trường, Nhân viên bán hàng**. Từ đó đề xuất những phương hướng giải quyết phù hợp.

TỔNG QUAN SẢN PHẨM TIÊU THỤ

Sales Product Performance

Summary in Q4, 2022

Revenue

\$28.20M

Gross profit

\$4.22M

Units sold

31.5K

of order

3.0K

Revenue

By product

Gross Profit Revenue



By product

6K

4K

2K

0



Monthly Revenue

Total

9.6M

9.4M

9.2M

9M

Oct

Nov

Dec



By product

Pets Sports & Outdoors Home & Kitchen Books

Clothing Personal Care Electronics

1.6M

1.4M

1.2M

1M

Oct

Nov

Dec



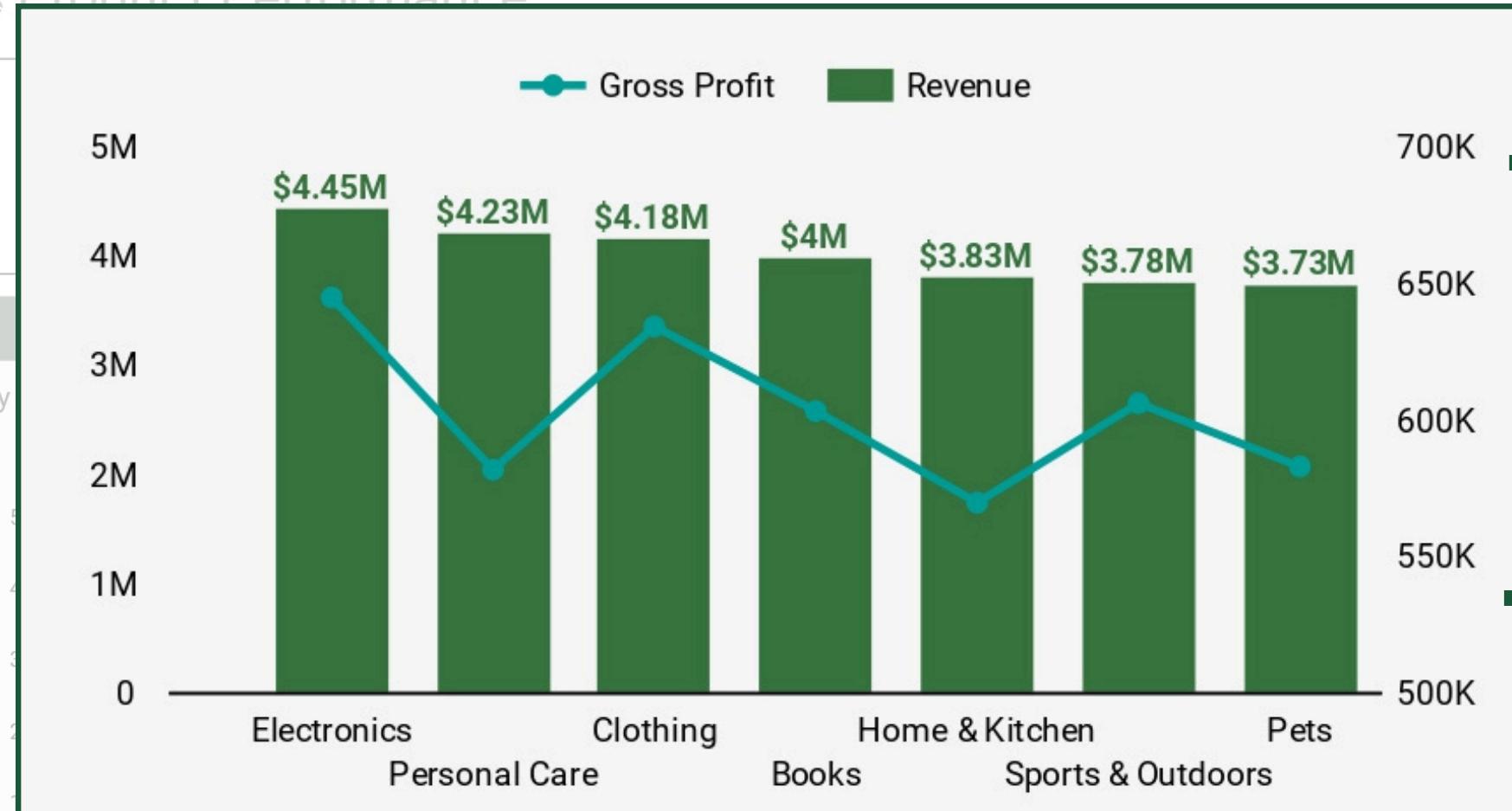
Một trong những vấn đề mà công ty đặt ra là với các mặt hàng đang được tiêu thụ, công ty muốn biết xu hướng thị trường để phát triển sản phẩm.

Từ dữ liệu, bộ phận phân tích đã **Giải mã bài toán lợi nhuận**, đi từ nhu cầu khách hàng đến xác định thị trường để đưa ra kết quả cho công ty.

(Dashboard 1: Tổng quan về tiêu thụ sản phẩm)

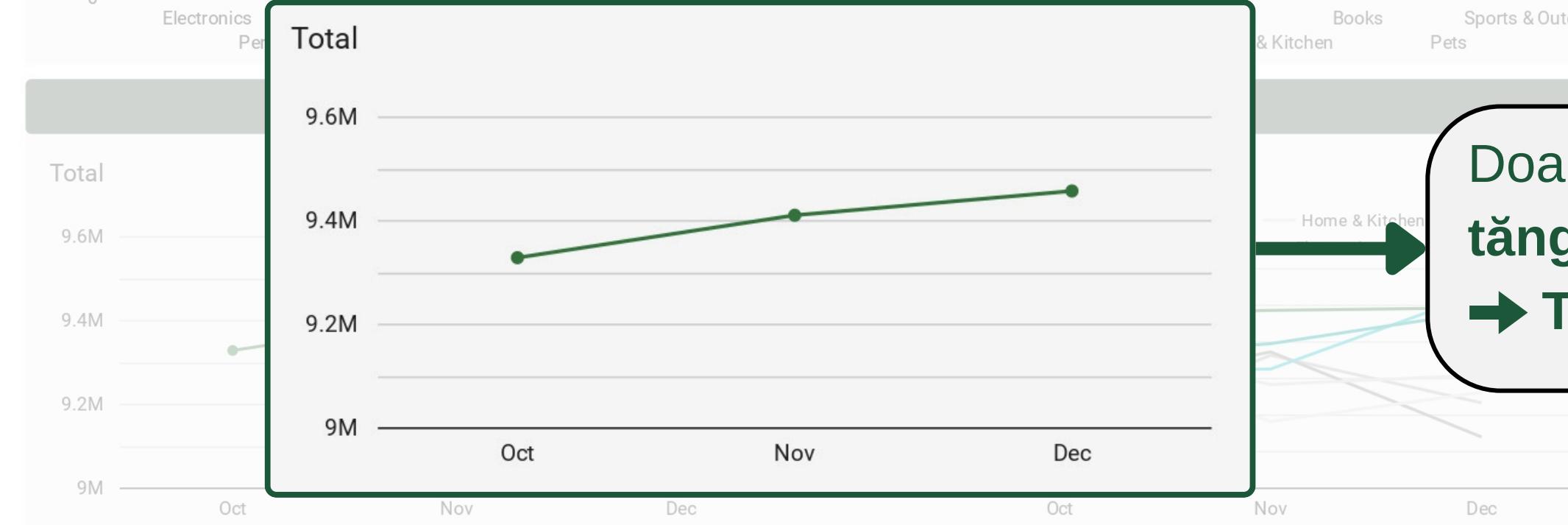
GIẢI MÃ BÀI TOÁN LỢI NHUẬN

Sales Product Performance



Trong số các mặt hàng thì Electronics có Revenue cao nhất và mặt hàng Pets có Revenue thấp nhất

Tuy ở vị trí thứ 2 và 5 trong Revenue nhưng Gross Profit của mặt hàng Personal Care và Home & Kitchen lại xếp cuối chót → **Đang có yếu tố nào đó làm giảm mạnh Gross Profit của Personal Care và Home & Kitchen**



Doanh thu hàng tháng của Future Retailer **tăng liên tục** trong 3 tháng cuối năm 2022
→ **Tín hiệu tốt**

PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG

Electronics bán được nhiều sản phẩm nhất, **Sports & Outdoors** bán được ít sản phẩm nhất trong quý
→ Thị trường đang chuộng nhất mặt hàng Electronics, ngược lại đang kém được ưa chuộng nhất là Sports & Outdoors

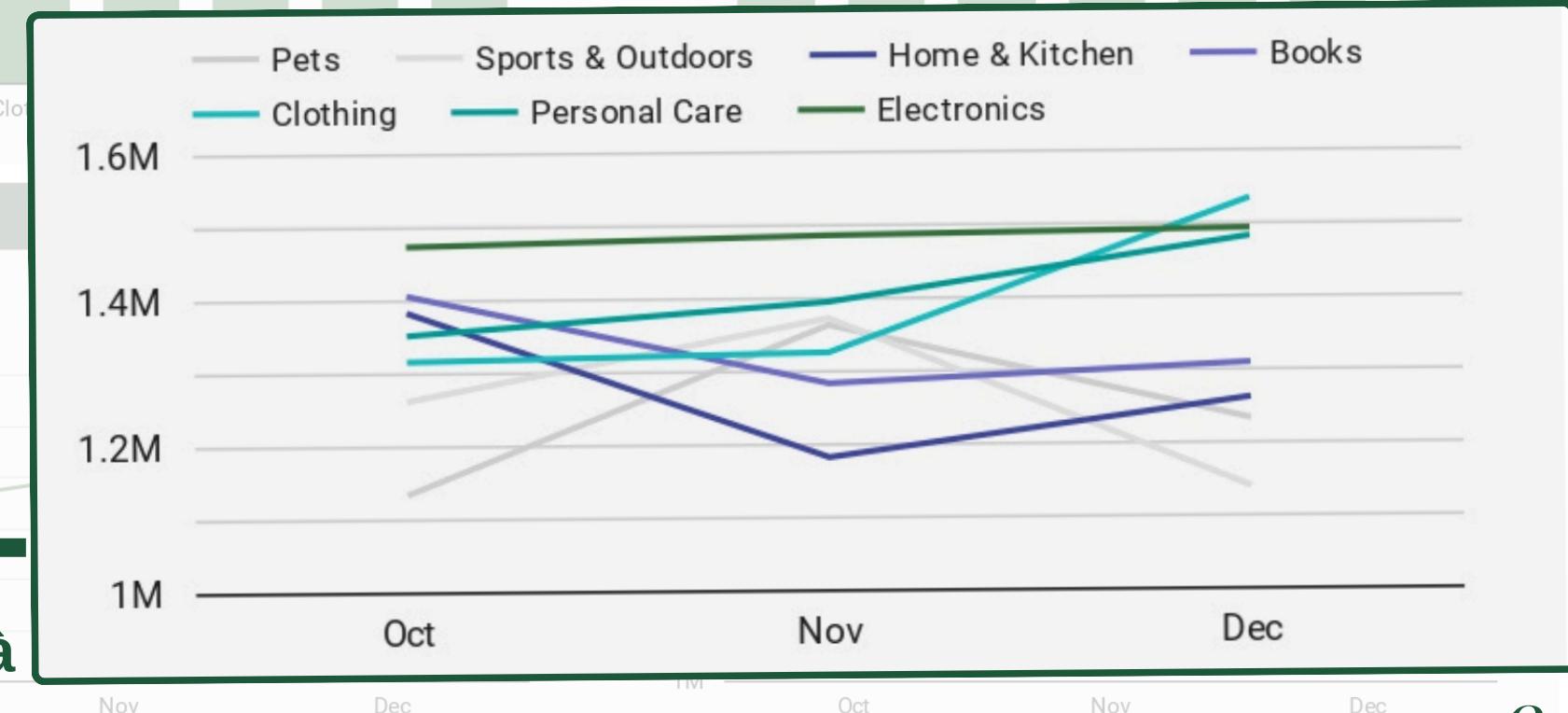
Sales Product Performance



Electronics luôn nằm trong top dẫn đầu về doanh thu suốt 3 tháng, đạt doanh thu cao nhất trong tháng 10, 11
→ Thị trường có một sự ưa chuộng bền vững với các mặt hàng Electronics



Pets và Personal Care đã có sự tăng trưởng mạnh trong 3 tháng. Ngược lại, Books và Home & Kitchen đã có sự sụt giảm mạnh về doanh thu trong 3 tháng.
→ Thị hiếu người dùng có sự chuyển dịch từ mặt hàng Books và Home & Kitchen sang mặt hàng Pets và Personal Care

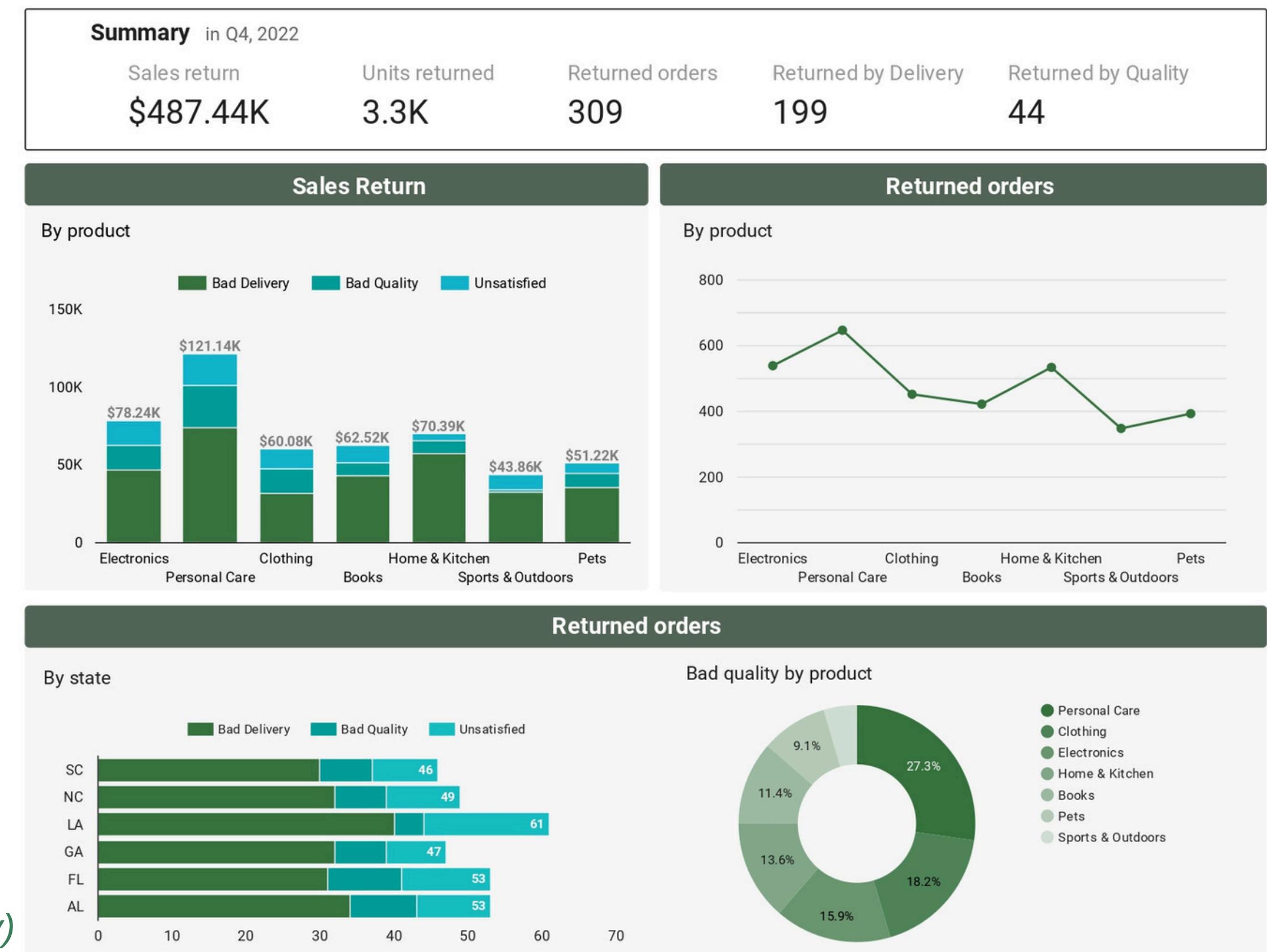


VĂN ĐỀ HỦY ĐƠN HÀNG

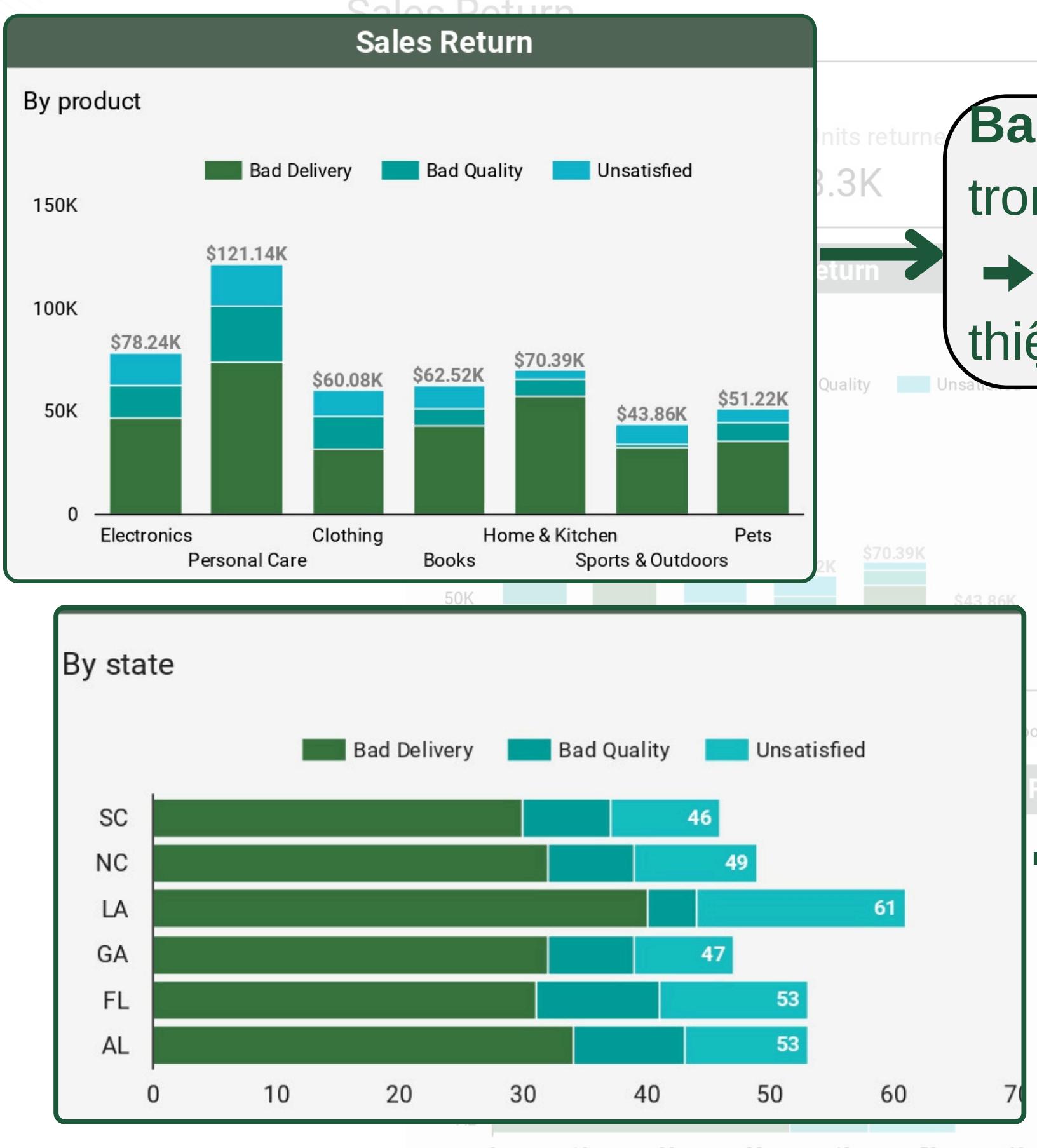
Trong quý 4 năm 2022, **tỉ lệ hủy đơn hàng** khá nghiêm trọng, bình quân cứ **10 đơn hàng** sẽ có **1 đơn bị hủy** (**hơn 10%**) là vấn đề khiến cấp trên vô cùng lo ngại.

Để có câu trả lời, bộ phận phân tích đã thu thập phản hồi từ khách hàng, phân tích và tổng hợp thành **Sales Return**. Từ đó xác định vấn đề cần cải thiện là **Vận chuyển và Chất lượng sản phẩm**.

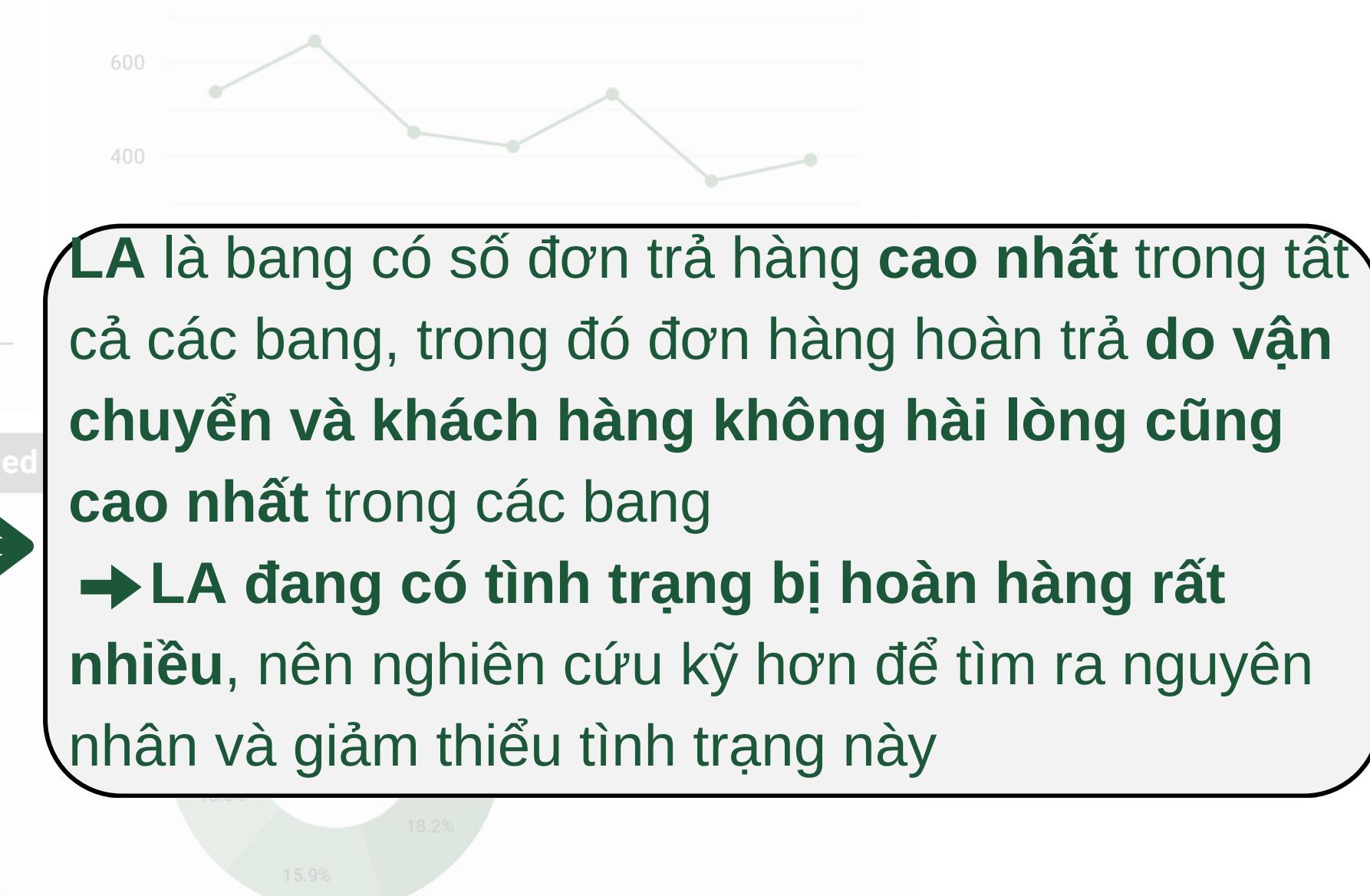
Sales Return



THÁCH THỨC TRONG VẬN CHUYỂN



Bad Delivery chính là lý do chủ đạo dẫn tới trả hàng trong tất cả các sản phẩm (199/309 đơn hàng)
→ **Khâu vận chuyển** đang thực sự có vấn đề và gây thiệt hại lớn cho toàn bộ mặt hàng của doanh nghiệp



QUAN NGẠI VỀ CHẤT LƯỢNG

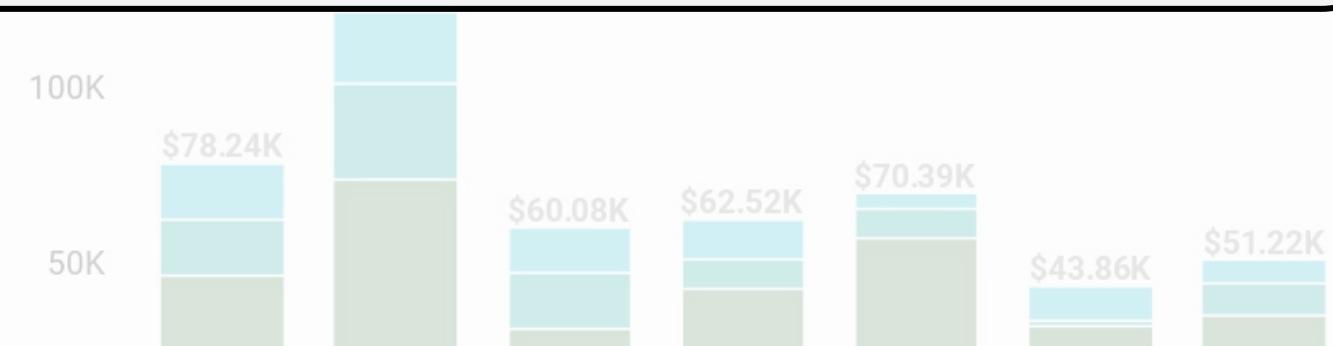
Summary in Q4, 2022

Sales return

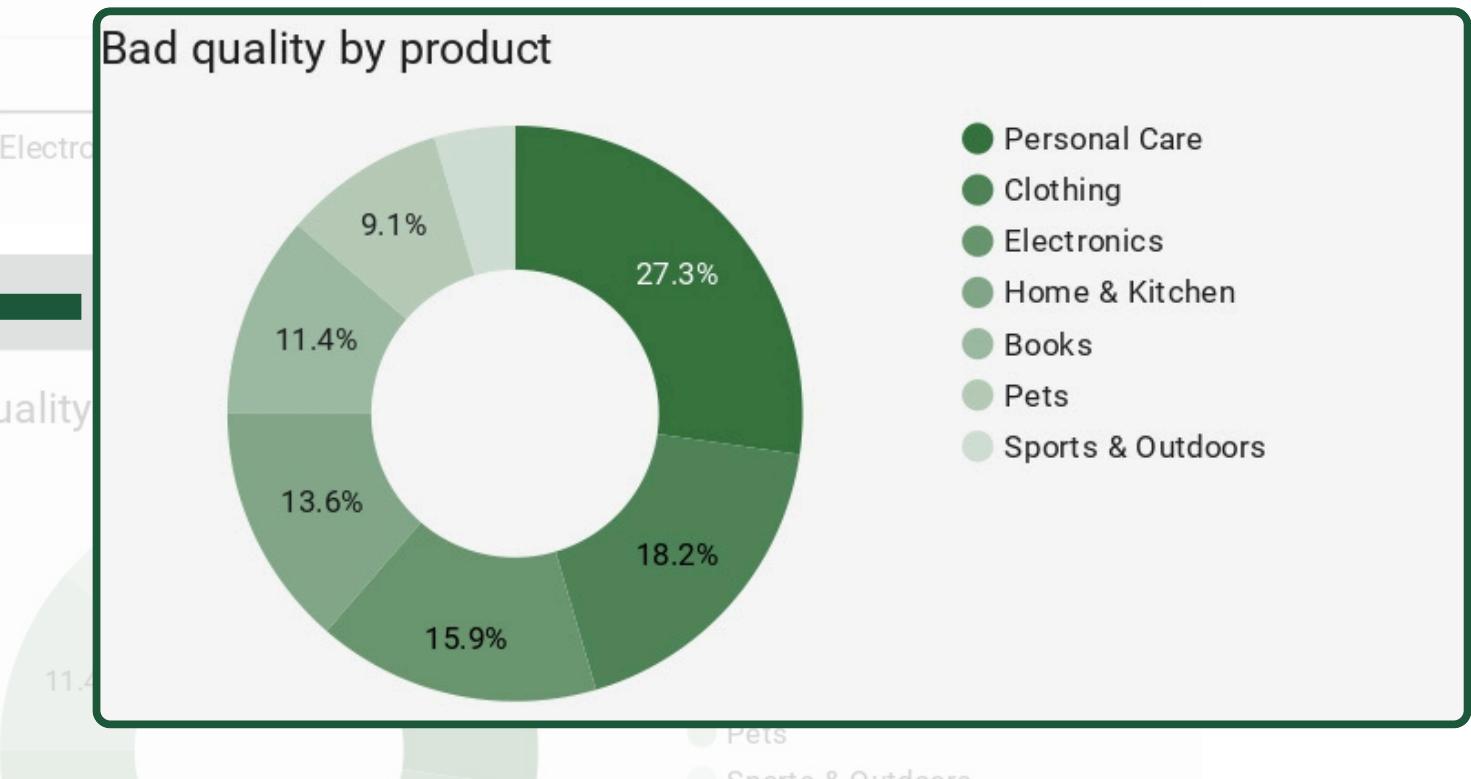
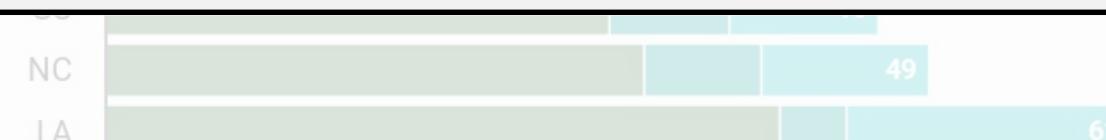
Units returned

Returned orders

Personal Care có số lượng sản phẩm bị hủy cao nhất,
Home & Kitchen có số lượng ngang với Electronics (xếp
thứ 2) dù Electronics có doanh thu dẫn đầu
→ Nguyên nhân tại sao Personal Care và Home & Kitchen
dù có doanh thu lần lượt là thứ 2 và 5 nhưng Gross Profit
của cả 2 lại xếp cuối



Personal Care có tỉ lệ đơn trả hàng do vấn đề chất lượng sản
phẩm cao nhất trong tất cả mặt hàng (27.3%, cách vị trí thứ 2
gần 10%)
→ Tồn tại vấn đề (như chất lượng nguyên vật liệu kém, gia
công kém..) làm tỉ lệ hủy hàng của Personal Care cao

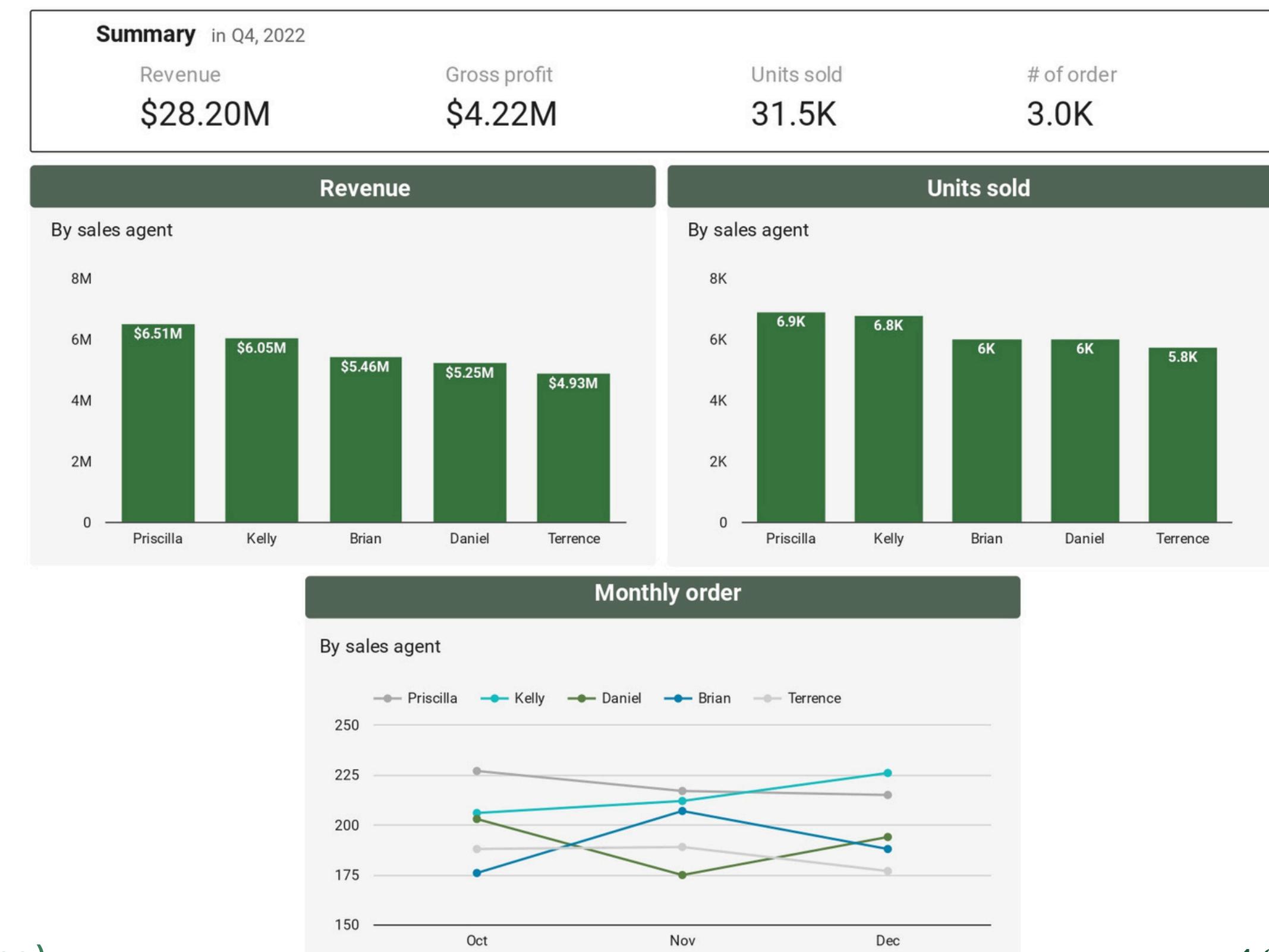


TỔNG QUAN ĐỘI NGŨ BÁN HÀNG

Công ty luôn quan tâm đến vấn đề của nhân viên, đặc biệt là **đội ngũ bán hàng**. Vì thế cấp trên yêu cầu bộ phận phân tích dữ liệu dựa vào số liệu quý 4/2022 và báo cáo những thông tin cần thiết để công ty có thể đầu tư **chiến lược phát triển nhân viên**.

Để đáp ứng yêu cầu, nhóm phân tích đã tổng hợp bảng **tổng quan thành tích bán hàng**.

Sales Agent Performance



(Dashboard 3: Tổng quan về đội ngũ bán hàng)

THÀNH TÍCH BÁN HÀNG



Trong các nhân viên thì **Priscilla** có **doanh thu và tổng số đơn chốt được nhiều nhất** trong quý 4
→ **Priscilla** có khả năng sale tốt nhất và ổn định xuyên suốt 3 tháng, xứng đáng được tuyên dương và khen thưởng

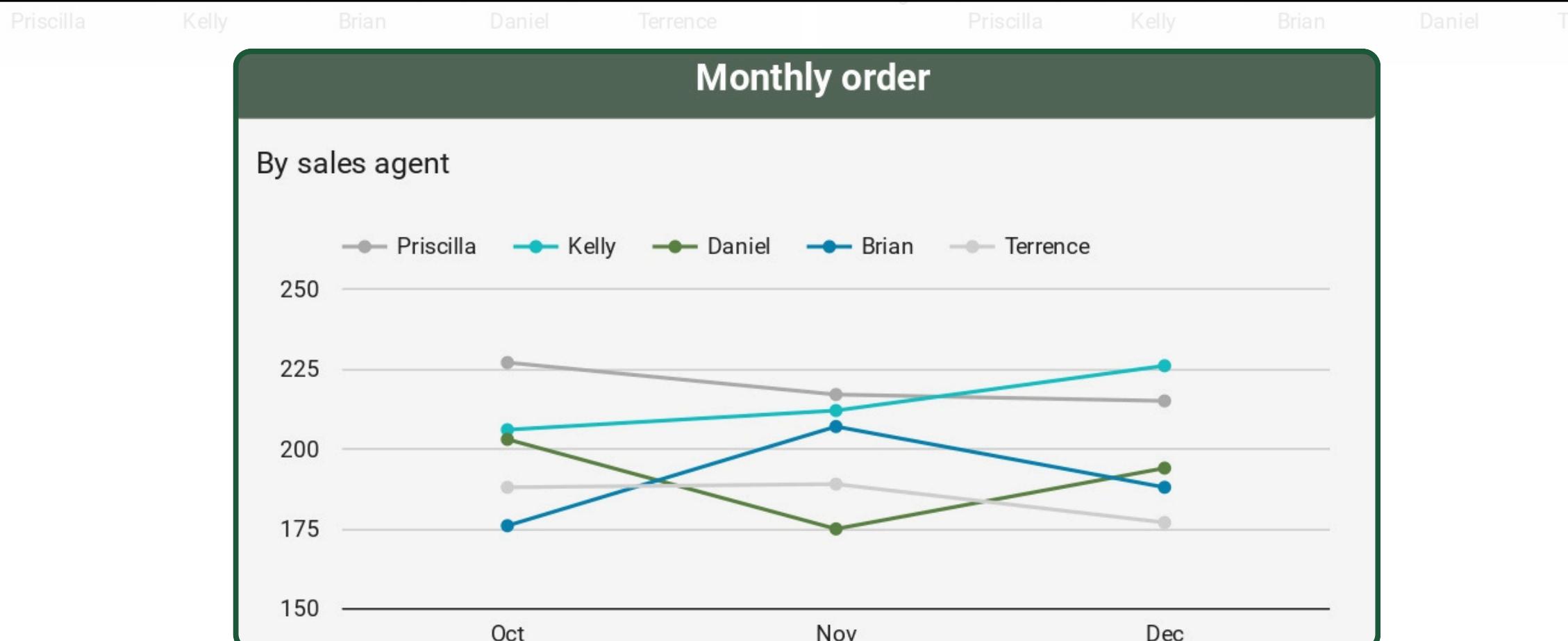
Trong các nhân viên thì **Terrence** có **doanh thu và tổng số đơn chốt được ít nhất** sau 3 tháng
→ Tuy không nhiều nhưng **Terrence** vẫn bị tụt lại so với các nhân viên khác, nên có sự hỗ trợ để Terrence bắt kịp mọi người

TIỀM NĂNG VÀ KHÓ KHĂN

Kelly có sự phát triển liên tục trong 3 tháng (đứng nhì trong tháng 10, 11 và vươn lên đứng nhất trong tháng 12)

Brian có sự phát triển lớn trong tháng 11 (đứng chót trong tháng 10 nhưng lại đứng thứ 3 trong tháng 11 và chỉ cách người thứ nhì 5 đơn hàng)

Daniel có sự sụt giảm lớn trong số đơn hàng chốt được ở tháng 11 (giảm gần 30 đơn hàng) và phục hồi lại phong độ ở tháng 12



TỔNG KẾT & ĐỀ XUẤT



Nhìn chung, tình hình Future Retailer vẫn phát triển tốt. Tuy nhiên thị hiếu khách hàng đã chuyển từ các mặt hàng Books và Home & Kitchen sang mặt hàng Pets và Personal Care. Ngoài ra, mặt hàng Electronics vẫn được ưa chuộng bền vững.

→ Chuyển vốn đầu tư nhiều hơn vào các mảng: Electronics, Pets và Personal Care. Các mảng còn lại nên điều chỉnh sản lượng để tránh tồn kho.



Sales return của 3 tháng cuối năm 2022 đã lên đến hơn 10% của Gross Profit. Nguyên nhân chủ đạo là do các vấn đề liên quan đến vận chuyển. Một phần vì chất lượng sản phẩm Ngoài ra, bang LA có số đơn hàng trả hàng cao nhất.

→ Phải thêm quan tâm cho việc khắc phục tình trạng hoàn trả hàng để có thể tăng Gross Profit tối hơn 10% Gross Profit hiện tại. Nên bắt đầu khắc phục từ vấn đề vận chuyển, nhất là ở bang LA. Tiếp đến là chất lượng sản phẩm (ưu tiên Personal Care) để tác động đem lại là lớn nhất.



Nhìn chung thành tích của các nhân viên không chênh nhau quá nhiều. Bên cạnh một số nhân viên tiến bộ thì vẫn còn nhân viên có bước thụt lùi.

→ Nên tổ chức Khen thưởng, tuyên dương những nhân viên có thành tích, nỗ lực xuất sắc. Hỗ trợ các nhân viên bị tụt lại so với mặt bằng chung. Đồng thời, quan tâm những nhân viên tăng/giảm thành tích một cách đột ngột.

INSIGHT OVERALL

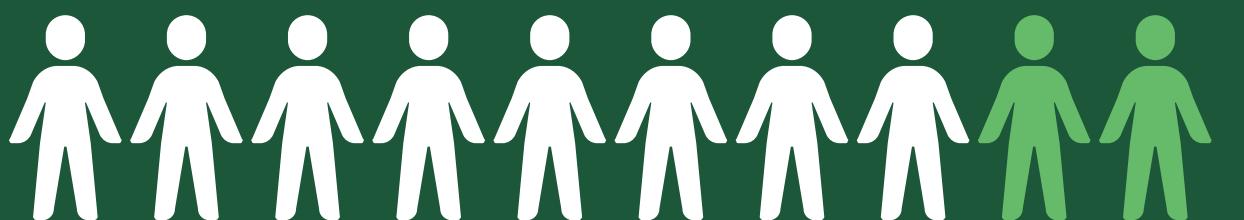
Mặc dù sản phẩm đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc thúc đẩy thành công của doanh nghiệp, nhưng chỉ tập trung hoàn toàn vào phát triển sản phẩm có thể khiến doanh nghiệp bỏ qua những chi tiết quan trọng khác, dẫn đến những hậu quả tiêu cực ảnh hưởng đến lợi nhuận và sự hài lòng của khách hàng.

Ví dụ nếu Future Retailer tập trung xử lý các vấn đề vận chuyển và lắng nghe khách hàng nhiều hơn để khắc phục tình trạng hoàn trả hàng thì lợi nhuận của FR có thể đã tăng tới hơn 11% với lượng doanh thu không đổi.



H4TF

Sales



PHỤ LỤC

01



Link Dashboard

<https://s.net.vn/PRODUCT>

<https://s.net.vn/RETURN>

<https://s.net.vn/SALEAGENT>

Link Data Model
<https://s.net.vn/DATAMODEL>
Link mô tả Data Model
<https://s.net.vn/DESCRIPTION>



02



END!!!

Phần trình bày dự án của meomeo
chúng em đến đây là kết thúc, cảm ơn
mọi người đã theo dõi!