



BUSINESS CASE



Solução elaborada por Sávio Murillo | Cientista de dados



Responsável



Sávio Murillo
Cientista de dados

Sobre mim

Olá, meu chamo Savio Murillo. Tenho 23 anos e atualmente me dedico à ciência de dados. Estou me formando em Engenharia Elétrica no IFPB e meu objetivo maior é utilizar os dados para solucionar problemas recorrentes.

A SkyTec



Rede nacional de varejo no ramo da construção e decoração, com 10 anos de mercado e que enfrenta problemas com a alta demanda e comportamento do mercado pós pandemia.

Dados do negócio



-  550 mil clientes cadastrados
-  Faturamento total de 18 milhões
-  Receita de 7 milhões e 740 mil (43 % do faturamento)
-  Prejuízo de 2 milhões

Informações adicionais



Gasto médio por cliente: R\$ 32,73



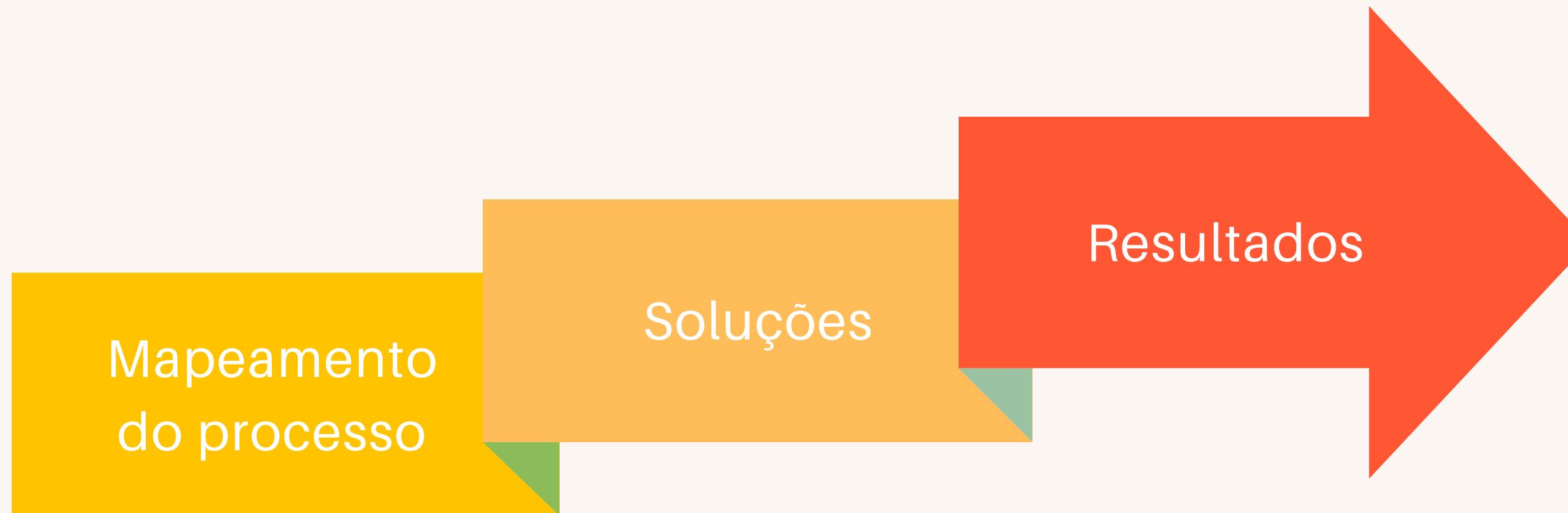
Aumento de clientes para atingir o objetivo do faturamento 54.962

Desafio

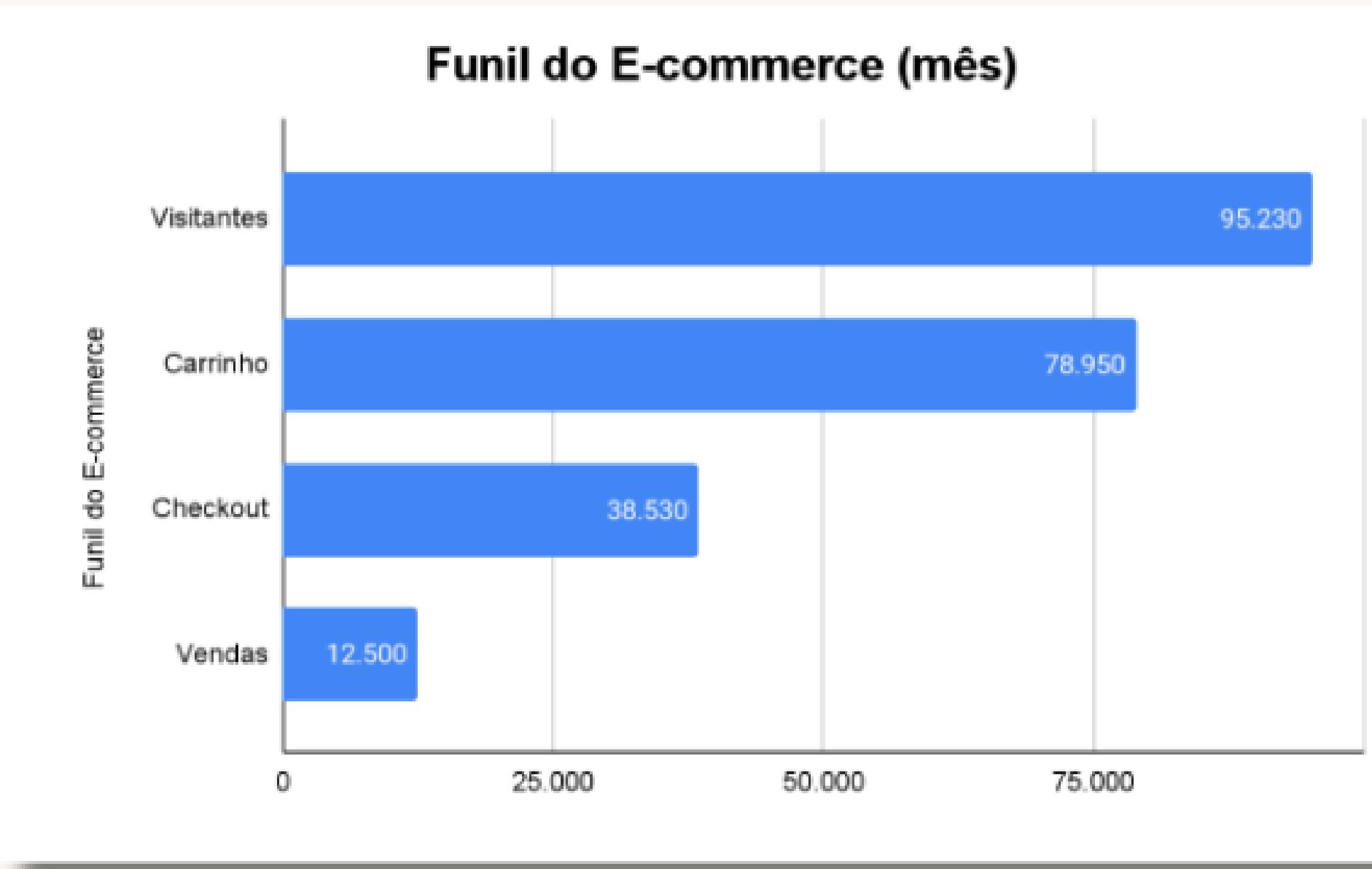


-  Otimizar a logística e aumentar o faturamento do e-commerce em 10% para o próximo ano.
-  $18M + 10\% = 19 \text{ Milhões e } 800 \text{ mil.}$

Metodologia



Mapeamento 1



Conclui-se:

- **82.90%** dos visitantes inserem os produtos no carrinho;
- Do carrinho, **48.80%** chega até o *checkout* para concluir a compra;
- Apenas **32.44%** do *checkout* conclui a compra.

Mapeamento 2

Reclamações recorrentes do site (anual)	
Link quebrado ao concluir compra	4.000
Bug no carrinho ao adicionar mais um pedido	7.000
Entrega atrasada	45.000
Pedido trocado	36.000
Demora na aprovação do pedido	19.000
Falta de Alternativas de Pagamento (Pix)	39.000

Conclui-se:

- **69 mil** clientes estão tendo problemas ao tentar comprar no site;
- **81 mil** clientes sofrem com problemas relacionados à logística;
- Total de reclamações: **150 mil.**

Mapeamento 3

Fornecedores				
Fornecedor	Capacidade de Entrega	Prazo Estimado de Entrega	Prazo Médio de Entrega	Valor do Contrato (anual)
A	100.000	12 dias	20 dias	R\$ 250.000,00
B	110.000	15 dias	22 dias	R\$ 180.000,00
C	80.000	10 dias	11 dias	R\$ 350.000,00
D	150.000	11 dias	15 dias	R\$ 200.000,00
E	210.000	09 dias	29 dias	R\$ 500.000,00

Conclui-se:

- O **fornecedor C** tem **melhor desempenho** mas é muito caro;
- Os fornecedores **A e E** custam **caro** e não atendem às expectativas.

Soluções para logística



Logística

Sabemos que existem **81 mil reclamações** na plataforma relacionadas à **logística**, isso pode, gerar um prejuízo futuro muito grande para SkyTec

Solução imediata

Utilizar os **fornecedores B e D** para entregas de produtos mais simples e que não exigem tanto da logística, enquanto o **fornecedor C** para produtos mais **premiuns**. Além de cancelar os contratos do fornecedores A e E, os quais são caros e não desempenham bem.

Solução a médio prazo / longo prazo

Implementar sistema de **entregas por região**, KPIs de **desempenho** e contratos baseado em **recompensas e multas** por volume de atrasos.



Soluções para a plataforma

Plataforma

69 mil reclamações sobre defeitos na **plataforma**, baixa taxa de conversão entre número de visitante e vendas fechadas.

Solução imediata

Introduzir mais **alternativas** de pagamento (incluindo **Pix**).

Solução a médio prazo / longo prazo

Aproveitar time de desenvolvimento robusto e estabelecer cronograma de testes para **correção de bug's** na plataforma (links, carrinho e aprovação do pedido).

Resultados

Resultado Logística

Com a redução dos fornecedores A e E será gerado um respiro de **750 mil** que podem ser investidos na qualidade do serviço.

Resultado plataforma

Incorporar o PIX elimina **39 mil reclamações** na fase de pagamento.

Resultado geral

Um total de **84 mil clientes** teve seus problemas resolvidos, superando a meta de **55 mil** necessária para alcançar um aumento de 10% no faturamento anual. Além disso, prevê-se que **33.600 (40%) dos clientes insatisfeitos** voltem a comprar no site. Combinado com cortes de despesas nos fornecedores, estima-se um aumento no faturamento para **1.825.200 reais**.



Obrigado!



-  saviomurillo93@gmail.com
-  [savio-murillo-4b2386197](https://www.linkedin.com/in/savio-murillo-4b2386197)
-  [smurillo1](https://github.com/smurillo1)