



# Olist E-Ticaret Platformu

## Veri Analizi

Brezilya merkezli e-ticaret platformu Olist'in müşteri, sipariş, ürün, yorum ve gelir verilerini kapsamlı olarak analiz ederek değerli içgörüler sunmaktadır.



Müşteri Grupları



Teslimat Performansı



Satış Trendleri



Memnuniyet Korelasyonu

# Analiz Amaçları ve Metodoloji

## Analiz Amaçları



### En Değerli Müşteri Grupları

4655₺ ve üzeri harcama yapan kullanıcılar,Rio de janeiro şehirli sipariş verenler ve RJ, MG, ES,MS,PB,RS,SP,DF eyaletlerinden gelen en yüksek ciroyu sağlayan müşteriler



### Teslimat Performansı

SP şehirlerindeki gecikmeleri, RS eyaletindeki hızlı teslimatları ve bölgesel teslimat sürelerini analiz etmek



### Ürün ve Kategori Bazlı Satış Trendleri

En çok satan ürün kategorilerini, müzik aletleri ve sigorta hizmeti kategorilerinin satışlarını incelemek



### Yorumlarla Memnuniyet Korelasyonu

Kategori bazlı yorum analizleri, memnuniyet trendleri ve müşteri memnuniyeti ile yorum sayısı arasındaki korelasyonu değerlendirmek. Ortalama memnuniyet 4.09'dur.



## Metodoloji

Olist'in veri seti kullanılarak aşağıdaki metodolojik yaklaşım izlenmiştir:

- Müşteri verileri ile gelir analizleri arasında korelasyon oluşturulmuştur
- Bölgesel veriler RJ, MG, ES,MS,PB,RS,SP,DF gibi eyaletler arasında karşılaştırılmıştır
- Zaman serisi analizleri ile 2016-2018 dönemleri arasında büyüme trendleri incelenmiştir
- Kategori bazlı yorum analizleri ile memnuniyet oranları hesaplanmıştır
- Gelir ve satış verileri arasında korelasyon analizleri yapılmıştır



### Kullanılan Veri Setleri



Müşteri Verileri



Sipariş Verileri

# En Değerli Müşteri Profilleri



## En Çok Harcayan Müşteriler

4655 ₺ ve üzeri harcama yapan kullanıcılar en değerli müşteri grubunu oluşturur

📈 Yüksek ciro potansiyeli



## En Çok Sipariş Veren Şehir

Porto alegre platformda en fazla sipariş veren şehirdir

★ Şehir bazlı lider



## En Yüksek Ciro Yapılan Eyaletler

RJ, MS, ES eyaletleri, platformda en yüksek ciroyu sağlamaktadır

💰 En karlı bölgeler



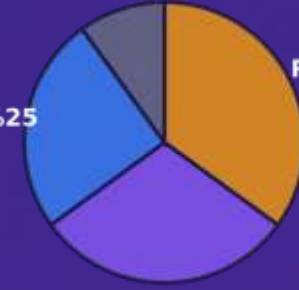
## Bölge Bazlı Ciro Dağılımı

Diğer: %10

ES: %25

MG: %30

RJ: %35



## Anahtar İlgörüler



En yüksek harcamalar Güneydoğu bölgelerinde yoğunlaşıyor



Güneydoğu bölgelerinde müşteri başına ortalama sipariş tutarı oldukça yüksek



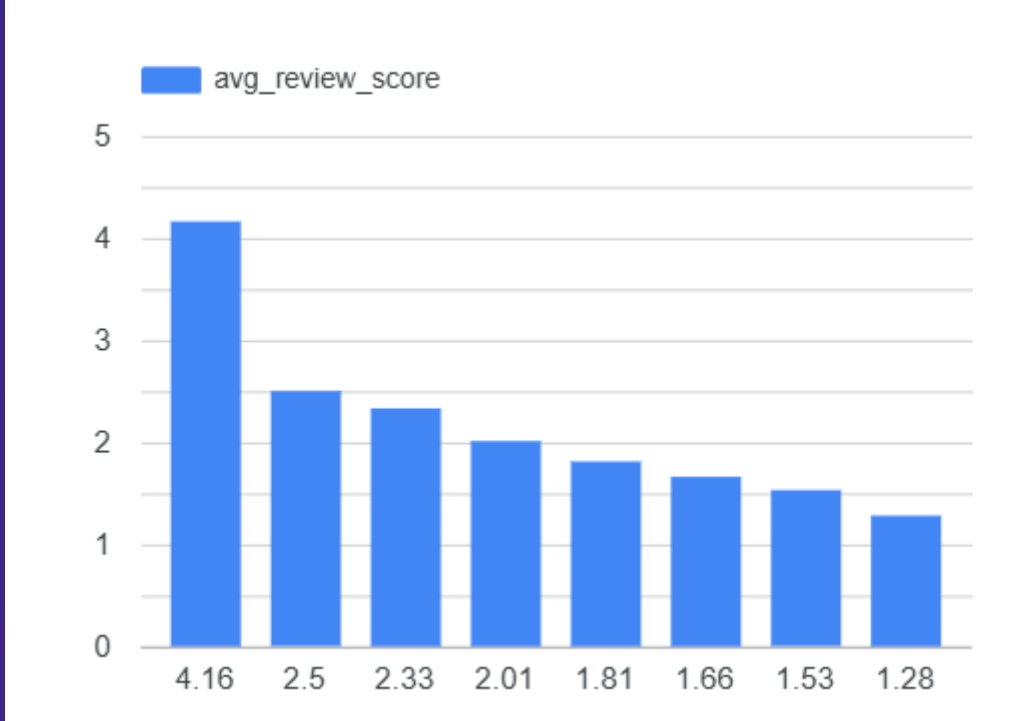
RJ, MS, ES eyaletlerindeki değerli müşteriler, platformun genel cirosunun büyük kısmını oluşturuyor



Porto de Janerio şehri, sipariş sayısı açısından öne çıkarken,

# Müşteri Memnuniyeti Trendleri

## 2016-2018 Müşteri Memnuniyeti Trendleri



## Anahtar İçgörüler



### Puan Artışı

2016-11'den 2018-04'e kadar 1.28'den 4.16'ya çıkmıştır. Ortalama puan 4.09'dur



### Yorum Sayısı

Bu,Olist'teki teslim edilmiş 99.992 siparişin ortalama müşteri puanı 4.09'dur. Bu sonuç müşterilerin genel olarak memnun olduğunu gösterir.



### Memnuniyet Artışı

Zaman içinde puan ortalamaları belirgin şekilde yükselmiş, 2018'e doğru müşteri memnuniyetinde güçlü bir artış gözlenmiştir.



### Analiz Sonuçları

Müşteri memnuniyetindeki bu artış, platformun sunduğu hizmetlerin kalitesinin arttığı ve müşteri beklentilerinin karşılandığı anlamına gelmektedir. Yorum sayısındaki artış

# Bölgesel Teslimat Performansı

## Teslimat Gecikmeleri

### São Paulo'daki Gecikmeler

- São Paulo (SP) şehrinde ortalama **6 gün** gecikme
- Porto Ferreira (SP) şehrinde **12 gün** gecikme
- Bazı SP şehirlerinde gecikme süreleri **10+ gün** civarında

### Bölge Karşılaştırması

- RS eyaletinde teslimatlar daha hızlı
- SP eyaletindeki gecikmeler bölgesel olarak daha yüksek

## Operasyonel İyileştirme Gerekliliği

SP eyaletinde teslimat süresi optimizasyonu yapılması gerekmektedir.

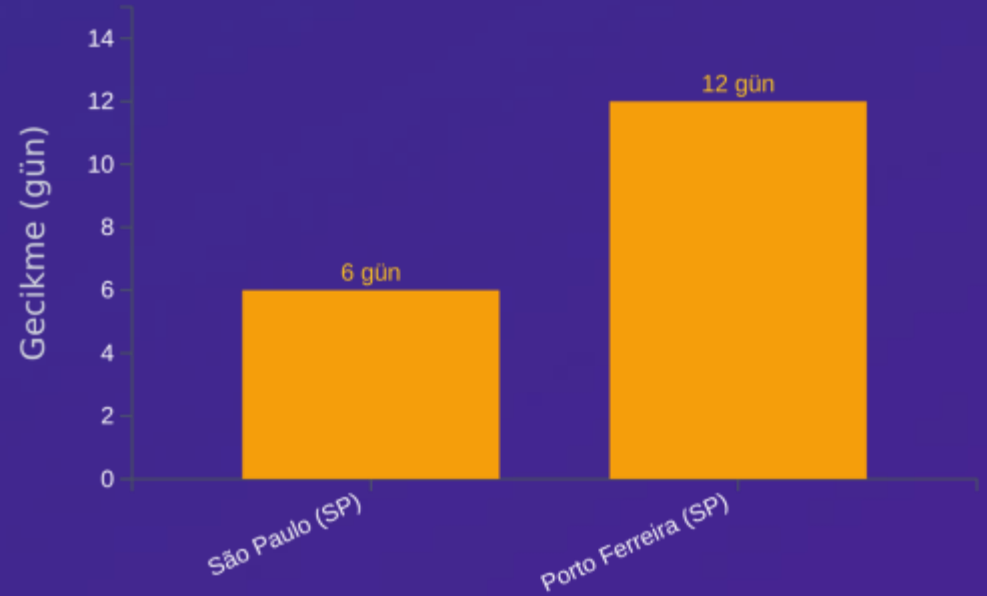
Teslimat  
süreçlerinin analizi

Rota  
optimizasyonu

Depo konumlarının  
değerlendirmesi

## Gecikme Süresi Analizi

SP Şehirlerinde Ortalama Gecikme Süresi



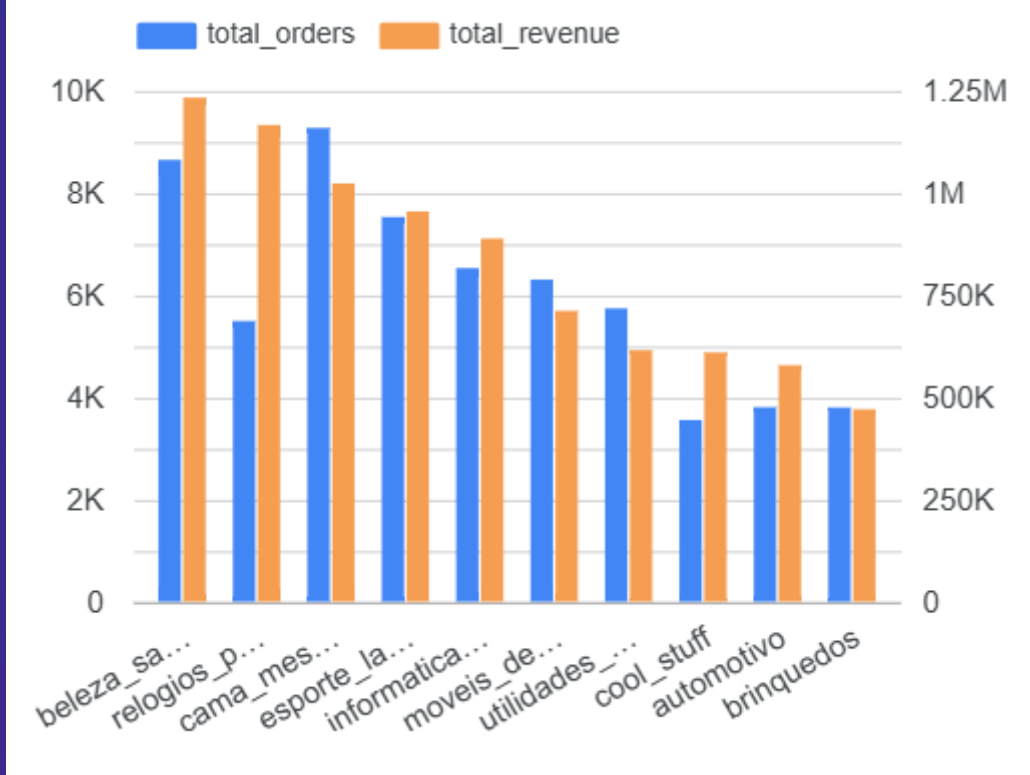
### Analiz Sonuçları

Bazı SP şehirlerinde gecikme süreleri 10+ gün civarında. Ancak RS eyaletinde teslimatlar daha hızlı. Bu verilere göre SP eyaletinde teslimat süresi optimizasyonu yapılmalı.

# En Çok Satan Ürün Kategorileri

Müzik Aletleri kategorisi, 611 sipariş ve 184315.739 TL gelir ile en yüksek kazanç sağlayan kategoridir. Özel kampanyalar ve stok artırımı ve özel kampanyalarla satışlar daha da yükseltilebilir. Sigorta ve Hizmetler kategorisi ise 2 sipariş ve 283.289 TL gelir ile en az tercih edilendir. bildirimler incelenerek talebi artıracak stratejiler uygulanmalıdır

## Kategori Karşılaştırması



### insturemntos\_musicais(müzik aletleri)

🛒 611 Sipariş



184315.739 TL Gelir

En çok satış yapılan ve en yüksek gelir elde edilen kategori. Ev tekstili ürünleri için stok artırımı ve özel kampanyalar önerilir.



### Seguros\_e\_servicos(Sigorta ve Hizmetler)

🛒 2 Sipariş

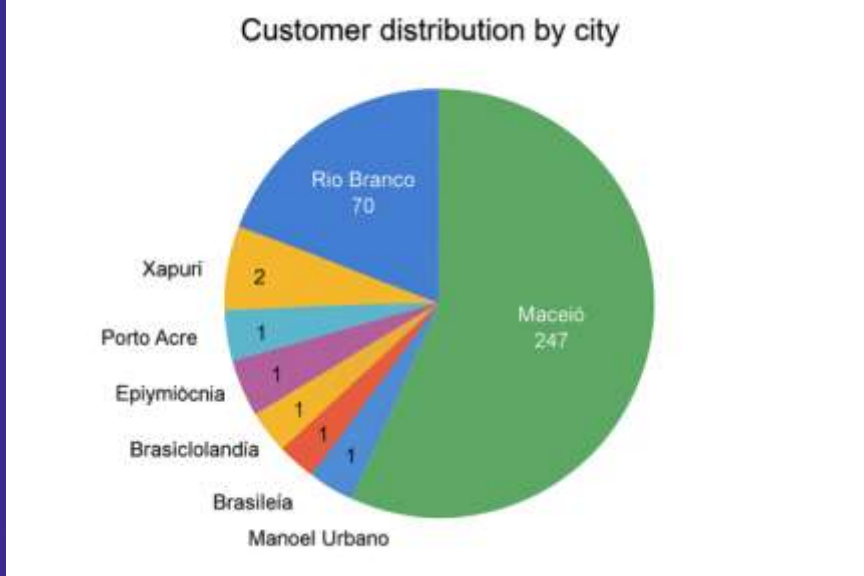


283.289 TL Gelir

İkinci sırada yer alan bu kategori, müşteri tercihlerine göre düzenli olarak stoklandırılmalı ve yorum sayıları arttırılmalıdır.

# Coğrafi Müşteri Dağılımı

## 📍 Eyalet ve Şehir Bazında Müşteri Dağılımı



### 💡 Ana Bulgu

AL eyaletinde müşteri yoğunluğu Maceio toplanmış durumda. Bu şehir, eyalet içi en yüksek müşteri sayısına sahip.

## 🎯 Bölgesel Hedefleme Stratejileri



### Maceio Odaklı Stratejiler

AL eyaletindeki yüksek müşteri yoğunluğu göz önüne alındığında, Maceio merkezli pazarlama kampanyaları ve hedefli promosyonlar önerilir.



### Coğrafi Genişleme Stratejileri

Maceio merkez alınarak çevre şehirleri kapsayan hedefli pazarlama stratejileri geliştirilmelidir. Özellikle Cruzeiro do Sul gibi düşük yoğunlukta olan şehirler için özel kampanyalar planlanabilir.



### Hedefli Müşteri Yakalama

AL eyaletindeki müşteri profillerine göre hedefli ürün önerileri ve kampanyalar geliştirilerek müşteri sadakati artırılabilir.

# Satış Büyüme Trendleri

## Büyüme Analizi



### Dramatik Büyüme

2016'dan 2017'ye büyük bir büyüme yaşanmış — bu dönemde platform ciddi bir kullanıcı ve sipariş artışı yaşamış.



### Sipariş Artışı

Sipariş sayısı açısından 2016 Eylül'den 2017 Nisan'a kadar yaklaşık 2303'ün üzerine çıktığı görülmektedir.



### Gelir Büyümesi

Gelir miktarı 2016 Eylül'de 13 ₺ iken, 2017 Nisan'da 340.669 ₺ seviyesine ulaşmış, bu da dramatik bir büyüme anlamına gelmektedir.



### Kullanıcı Artışı

2016-2017 döneminde platformda ciddi bir kullanıcı tabanı oluşumu yaşanmıştır.

## Büyüme Grafikleri



### Büyüme Faktörleri



2016-2017 döneminde platformda ciddi bir kullanıcı tabanı oluşmuştur.



Sipariş sayısı başlangıç dönemine göre 3.9 kat artarak büyüdü.



Gelir miktarında da benzer oranda büyüme 3.6 kat büyüme yaşanmıştır.

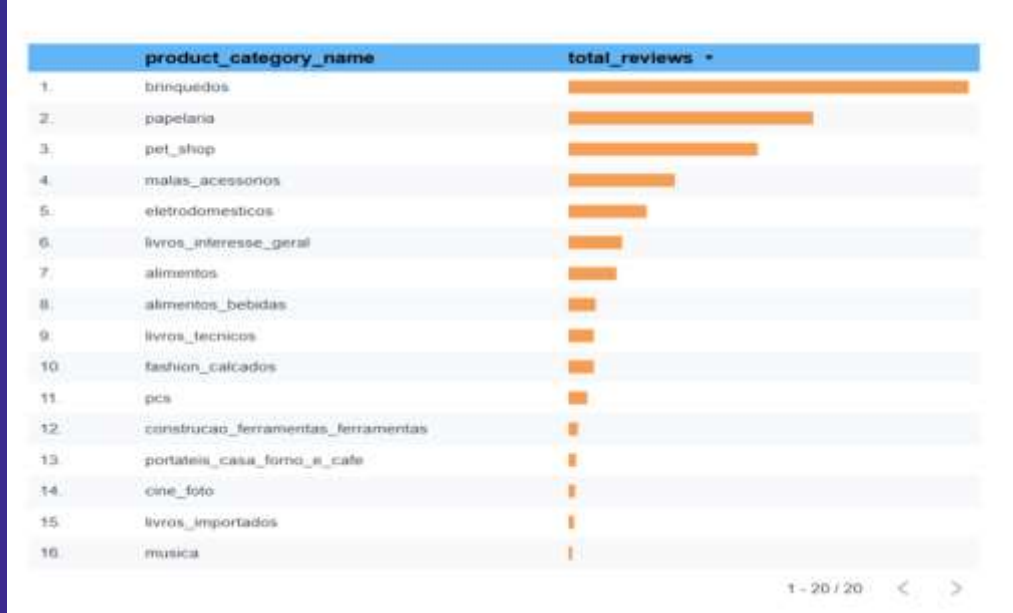


Bu büyüme eğilimi 2018'de de devam etmiştir.



# Kategori Bazında Müşteri Yorumları

## ★ Kategori Bazında Ortalama Puanlar



## 🗨️ Kategori Bazında Yorum Sayısı

99

construcao\_ferramentas

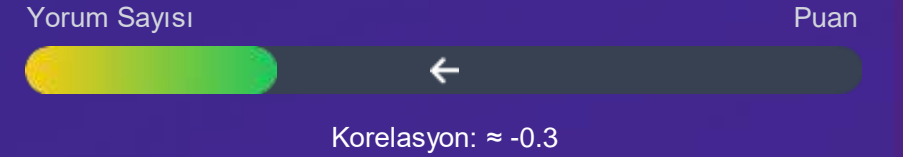
4991

brinquedos

8

fashion\_roupa\_infanto\_juvenil

## 📈 Yorum-Puan Korelasyon Analizi



### En Yüksek Memnuniyet

Müzik Aletleri (cd\_dvds\_musicais) 4.64 puanla en yüksek memnuniyeti göstermiş.



### Yorum Sayısı Arttıkça

Korelasyon katsayısı (-0.3) yorum sayısının artmasıyla puanın azaldığını gösteriyor.

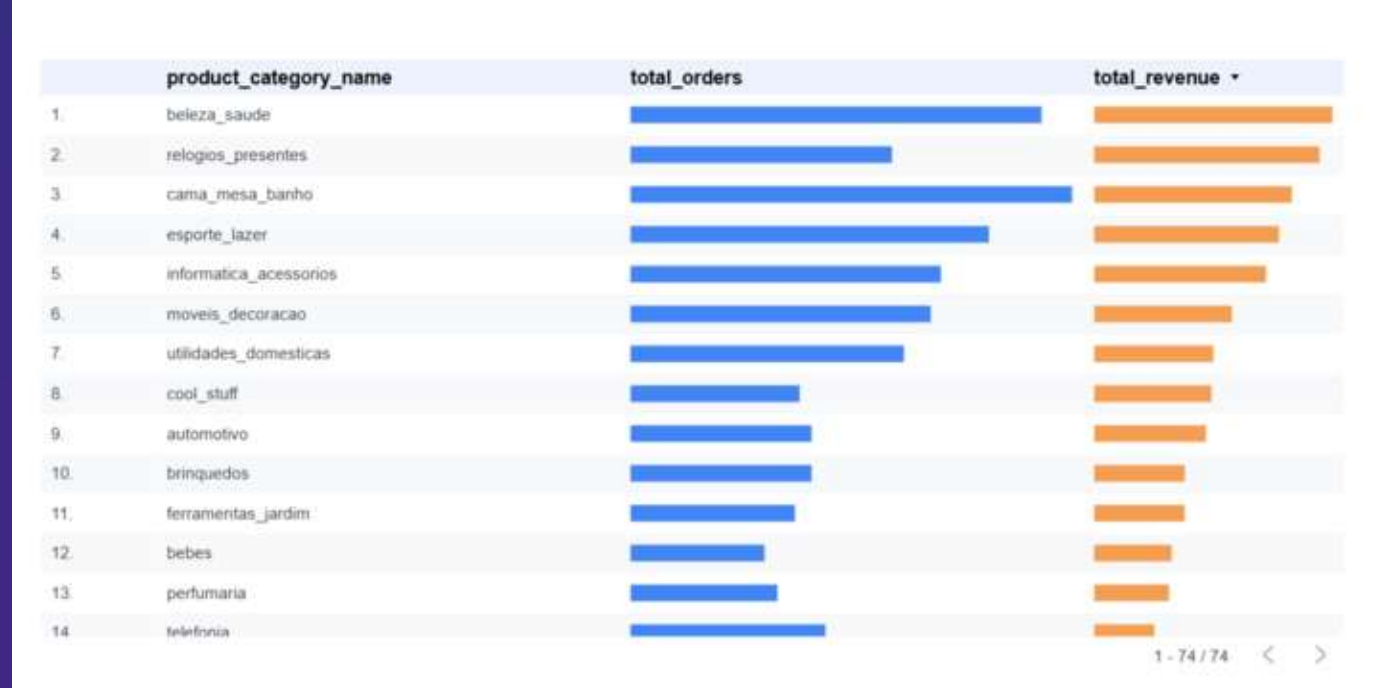


### İnşaat & Araç Gereç

Oyuncaklar(Brinquedos) kategorisi, yüksek yorum sayısına rağmen en düşük puanı almıştır. Ürün kalitesi ve satış sonrası hizmetlere odaklanılarak memnuniyet artırılmalıdır.

# Kategori Gelir Analizi ve Karlılık

## Kategori Gelir Analizi



\* Grafikte kategori bazlı gelir miktarları gösterilmektedir.

## Karlılık Analizi

### En Kârlı Kategori

Sigorta & hizmet kategorisi az işlemle yüksek gelir sağlıyor.

283,289 ₺ toplam gelir

### Ürün Analizi

- Sigorta & hizmet: 2 işlem, 283.289 TL
- Taşınabilir Mutfak :13 işlem, 3933.63 TL fiyat
- Giyim: 7 işlem, 519.95 TL

### Stratejik İpucu

Sigorta & hizmet kategorisi yüksek birim fiyatlı ürünlerle yüksek karlılık sağlıyor. Benzer özellikte ürünlerin bu kategoriye dahil edilmesi önerilir.

# Genel Sonuçlar ve Stratejik Öneriler

## 💡 Ana Bulgular

### Kârlılık Analizleri

- ✓ En kârlı kategori: seguros\_e\_servicos (Sigorta & Hizmet)
- ✓ En çok satılan kategori: Insturemntos\_musicais(Müzik Aletleri)
- ✓ En yüksek memnuniyet: Müzik Aletleri (cd\_dvds\_musicais)

### Performans Analizleri

- ✓ En hızlı büyüme: 2016 → 2017 3.9 kat büyüme yaşandı.
- ✓ En gecikmeli bölge: São Paulo (SP) (10+ gün gecikme)
- ✓ En stabil memnuniyet: construcao\_ferramentas (İnşaat & Araç Gereç)

## 📌 Stratejik Öneriler



### SP Eyaletinde Teslimat Optimizasyonu

São Paulo'daki 10+ gün gecikme sorununa çözüm bulunmalı. SP eyaletinde teslimat süresi optimizasyonu yapılmalı ve lojistik süreçler gözden geçirilmeli.



### Promosyonlar

Sigorta & hizmet kategorisinde (seguros\_e\_servicos) özel promosyonlarla genişletme yapılmalı. Az işlemle yüksek gelir sağlandığı için fırsatlar değerlendirilmeli.



### Kampanyalar

Giyim kategorisinde (fashion\_roupa\_infanto\_juvenil) yorum sayısını artırmak için kampanyalar yapılmalı. Yüksek memnuniyet puanları (4.5) olması halinde, daha fazla müşteriye ulaşılabilir.