



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 büyümeye 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**

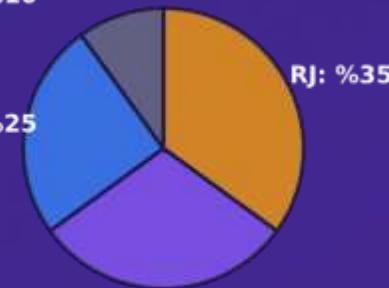


Bölge Bazlı Ciro Dağılımı

Diger: %10

ES: %25

MG: %30



Anahtar İçgörüler

- ✓ 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
yüksekmiş, 2018'e doğru müşteri memnuniyetinde
güçlü bir artış gözlenmiştir.

Analiz Sonuçları

Müşteri memnuniyetindeki bu artış, platformun sunduğu
hizmetlerin kalitesinin arttığı ve müşteri bekłentilerinin
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.

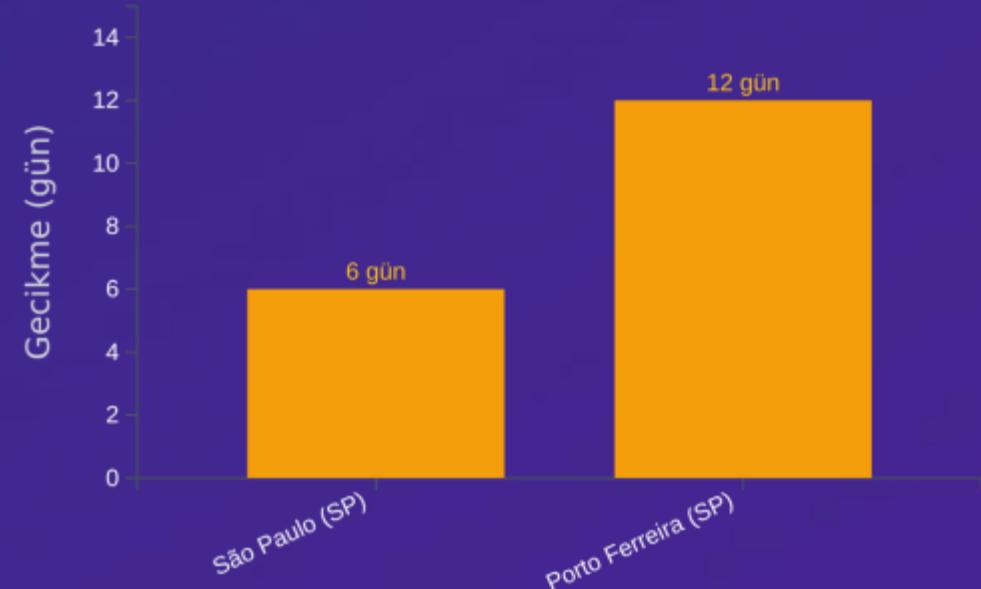
Teslimat
süreçlerinin analizi

Rota
optimizasyonu

Depo konumlarının
değerlendirmesi

Gecikme Süresi Analizi

SP Şehirlerinde Ortalama Gecikme Süresi



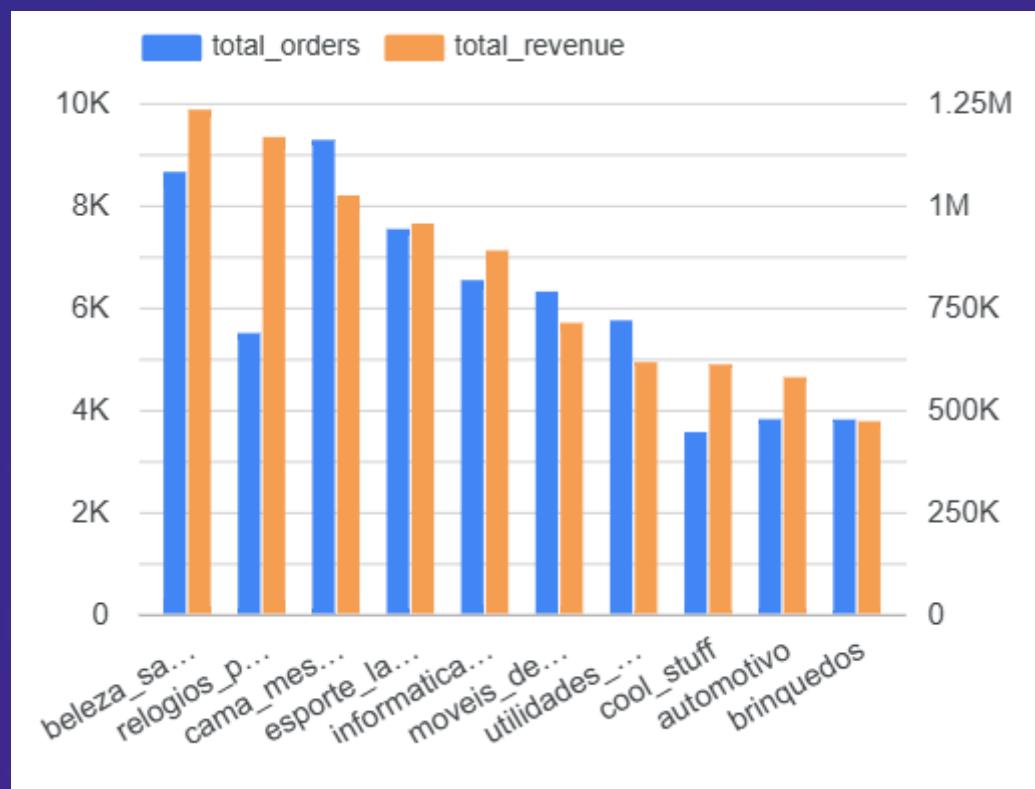
Analiz Sonuçları

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

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 yükseltilerebilir. 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



Instrumentos_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

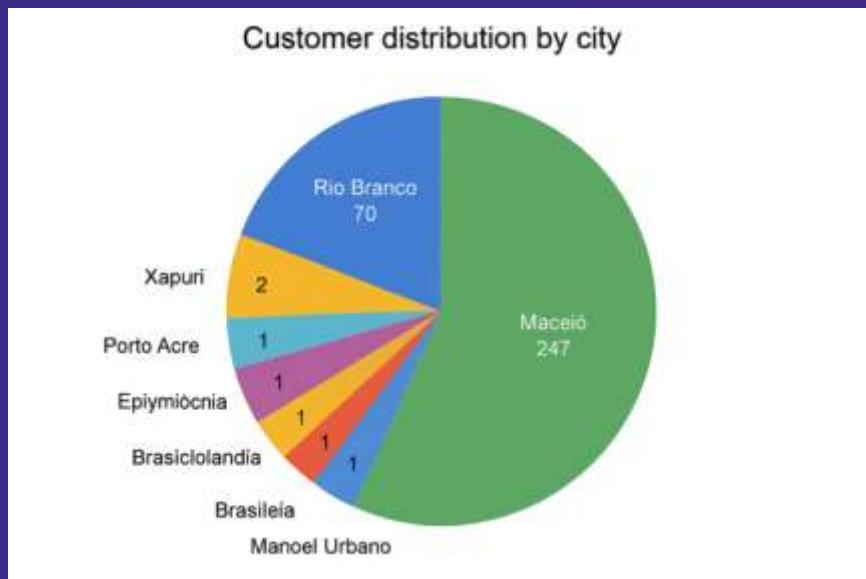


283.289 TL Gelir

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

Coğrafi Müşteri Dağılımı

📍 Eyalet ve Şehir Bazında Müşteri Dağılımı



💡 Ana Bulgu

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

◎ Bölgelik 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 sadakatini artırılabilir.

Satış Büyüme Trendleri

↗ Büyüme Analizi

🔑 Dramatik Büyüme

2016'dan 2017'ye büyük bir büyümeye 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 büyümeye anlamına gelmektedir.

人群 Kullanıcı Artışı

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

☰ Büyüme Grafikleri

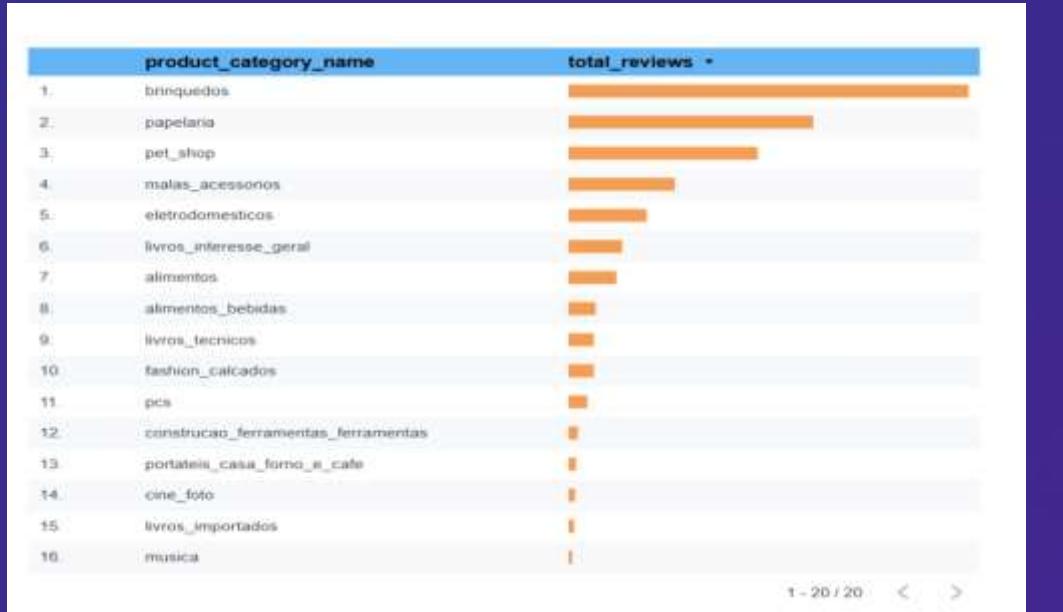


💡 Büyüme Faktörleri

- ✓ 2016-2017 döneminde platformda ciddi bir kullanıcı tabanı oluşmuştur.
- ✓ Sipariş sayısı başlangıç dönemine göre 3.9 kat artarak büydü.
- ✓ Gelir miktarında da benzer oranda büyümeye 3.6 kat büyümeye yaşanmıştır.
- ✓ Bu büyümeye cümlü 2018'de de devam etmeli.

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

Yorum Sayısı

Puan



Korelasyon: ≈ -0.3

🏆 En Yüksek Memnuniyet

Müzik Aletleri (cd_dvds_musicais) 4.64 puanla en yüksek memnuniyeti göstermiş.

✖️ Yorum Sayısı Arttıkça

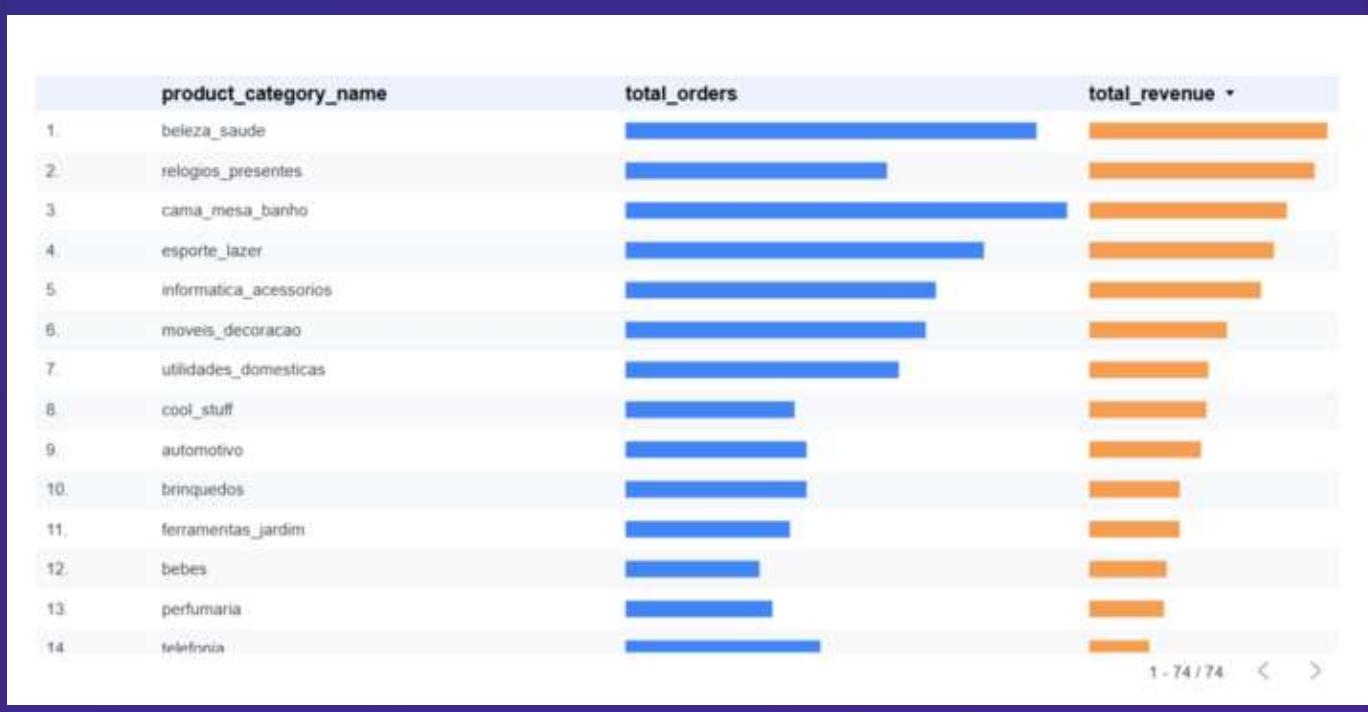
Korelasyon katsayısı (-0.3) yorum sayısının artmasıyla puanın azaldığını gösteriyor.

⚖️ İnşaat & Araç Gereç

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

Kategori Gelir Analizi ve Karlılık

idebar Kategori Gelir Analizi



* Grafikte kategori bazlı gelir miktarları gösterilmektedir.

obar Karlılık Analizi

En Karlı 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 fiyatları ile 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: instrumentos_musicais (Müzik Aletleri)
- ✓ En yüksek memnuniyet: Müzik Aletleri (cd_dvds_musicais)

Performans Analizleri

- ✓ En hızlı büyümeye: 2016 → 2017 3.9 kat büyümeye yaşadı.
- ✓ 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.



Kampanyalar

Giyim kategorisinde (fashion_roupa_infanto_juvenil) yorum sayısını artırmak için kampanyalar yapılmalı. Yüksek memnuniyet puanları (4.5) olması halinde, daha fazla müşteriye ulaşılabilir.



Promosyonlar

Sigorta & hizmet kategorisinde (seguros_e_servicos) özel promosyonlarla genişletme yapılmalı. Az işlemle yüksek gelir sağlandığı için fırsatlar değerlendirilmeli.