

De : Moi

À : Mehdi

Objet : Rep : Mission analyse de données - Client : Primero Bank

Bonjour Mehdi,

Tout d'abord je tiens à te remercier pour la confiance que tu m'as accordée en me confiant cette première mission, en espérant être à la hauteur de tes attentes.

Par ailleurs, après avoir vérifié et traité le fichier en suivant les étapes décrites plus amplement dans le rapport d'analyse, il s'avère, sauf erreur de ma part, que le tableau de données est prêt à être analysé et exploité.

A ce titre, je te prie de bien vouloir trouver ci-joint le rapport d'analyse que tu m'as adressé, complété et accompagné de la présentation des résultats auxquels je suis parvenue. En outre, tu remarqueras que pour la partie proportions des clients qui risquent de quitter la banque j'ai intégré une donnée supplémentaire relative à l'échelle de risque tout en précisant son explication dans le glossaire.

Bien entendu, je me tiens à ta disposition pour en discuter et effectuer les modifications nécessaires avant la présentation à la directrice Marketing de Primero Bank.

Bien cordialement
Amina Feredj

- Pièces jointes :
 - Rapport d'analyse
 - Présentation des résultats

RAPPORT D'ANALYSE – Primero Bank

Nom du rédacteur	Amina Feredj	Date	19 juin 2023
Nom du client	PRIMERO BANK	Sujet de l'analyse	Identification des profils types des clients qui quittent la banque

- I. Décrivez le contexte du client : quel est son secteur d'activité et quels sont ses enjeux principaux ?

Ancienneté de Primero Bank : 5 ans.

Modèle économique :

- Banque 100 % en ligne : toutes les opérations se font depuis l'application mobile ou le site Internet de la banque qui ne dispose d'aucune agence physique.
- Pour les particuliers : propose des comptes courants, des crédits et des livrets d'épargne.
- Offre tarifaire :
 - carte bleue gratuite ;
 - 3 offres premium payantes : Silver, Gold, Platinum (cette dernière a été créée il y a 6 mois).

- II. Décrivez l'utilité du rapport : à qui s'adresse-t-il ? Quels sont ses objectifs ?

L'audience, appelée également cible de communication

Paola, directrice Marketing.

Objectif du rapport n° 1	Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.
Objectif du rapport n° 2	En déduire des pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils quittent la banque.
Objectif du rapport n° 3	Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque.

III. Données : avez-vous des opérations de nettoyage à réaliser ?

Listes des opérations de nettoyage des données à réaliser	Raison pour laquelle cette opération est nécessaire
<ul style="list-style-type: none"> Vérification du document via le menu : Information=> Fichier=> Vérifier l'absence de problèmes 	Identifier et corriger les anomalies repérées par Excel
<ul style="list-style-type: none"> Suppression des cellules vides et modification de la dernière cellule : Remplacement de la cellule T10129 par la cellule O10129 	Rendre le tableau et le document moins volumineux et lourd
<ul style="list-style-type: none"> Vérification de l'absence de lignes ou colonnes vides 	Obtenir un tableau croisé dynamique net et sans erreurs
<ul style="list-style-type: none"> Suppression des doublons 	Avoir des résultats justes et cohérents
<ul style="list-style-type: none"> Uniformisation et harmonisation des données textes et numériques 	Faciliter la recherche par filtres et obtenir des résultats pertinents tout en évitant qu'un nouveau paramètre vienne fausser le résultat
<ul style="list-style-type: none"> Création de 3 tranches d'âge (40ans et moins, 41 à 60ans, plus de 61ans) 	Faciliter la lecture et avoir une vision plus claire par tranche d'âge
<ul style="list-style-type: none"> Ajout d'une colonne « Echelle de risque » ainsi que sa définition dans le glossaire 	Attribuer une note aux clients actuels sur une échelle de risque (de 0 à 5) en fonction des 5 critères retenus. Chaque chiffre correspond au nombre de critères réalisés chez le client (Ex : 0 correspond à 0 critère réalisé sur 5, 1 correspond à un critère réalisé sur 5 ... etc) et par conséquent plus le chiffre est grand plus le risque est important.

IV. Données : comment vont-elles être utiles dans l'analyse ?

Transformez les données en informations. Expliquez l'information qu'elles vous donnent et comment elles seront utiles.

Donnée(s)	L'information issue de la lecture de ces données	Utile pour répondre à l'objectif n° :
Le statut marital	Les clients mariés sont plus nombreux à quitter la banque, ils ont besoin d'un compte joint et d'une carte bancaire supplémentaire. Par conséquent, il leur faut une offre qui réponde à leurs besoins spécifiques.	1 et 2
La moyenne du nombre de mois inactifs	Plus la moyenne du nombre de mois inactif est grande plus les chances de départ du client sont importantes. A partir de 7 mois d'inactivité le départ est systématique. Les départs sont constatés à partir d'une moyenne de 3,23.	1 et 2
La moyenne du nombre d'interactions	Le recours très fréquent au service client peut être un indicateur d'un dysfonctionnement au niveau de la qualité ou délais des réponses, il peut également être un indicateur sur l'ergonomie de l'application et du site internet qui n'est peut-être pas adaptée. Les départs sont constatés à partir d'une moyenne de 3,48	1 et 2
Type de cartes	Les clients titulaires d'une carte « Platinum » quittent plus souvent la banque, donc réviser les services de cette offre et les tarifs peut s'avérer utile.	1 et 2
Revenu annuel	Le choix du type de carte est en partie déterminé par les revenus, ainsi certains clients ayant des revenus plus élevés (entre 40K et 80K) sont plus exigeants quant aux services inhérents à leurs cartes. Ces clients ont également des besoins qui leur sont propres et attendent des services adéquats pour y répondre.	1 et 2
Comparaison des critères retenus entre clients actuels et clients perdus	Mettre en évidence les caractéristiques communes en vue de dresser un profil type	3

V. Visualisation de données : quelles représentations graphiques sont selon vous les plus adaptées pour faire parler vos données ?

Objectif de la visualisation	Représentation graphique choisie	Justification du choix
Objectif : Identifier le type de carte dont les titulaires quittent la banque	Visualisation 1 Histogrammes empilés	Ce type de visualisation permet de faire ressortir le contraste entre les clients actuels et les clients perdus sur le même histogramme par type de carte
Objectif : Comparer la moyenne du nombre de mois inactifs entre les clients actuels et les clients perdus	Visualisation 2 Barres groupées	Ce type de visualisation permet d'afficher les valeurs relatives à la moyenne de mois inactifs des deux catégories de clients à la fois
Objectif : Comparer la moyenne des nombres de mois inactifs	Visualisation 3 Histogrammes groupés	Cette visualisation permet d'observer les valeurs moyennes propre à chaque groupe de clients
Objectif : Déterminer le nombre de départ des clients en fonction des revenus annuels	Visualisation 4 Barres groupées	Ce type de visualisation permet d'observer les proportions des deux catégories de clients en fonction de leurs revenus annuels
Objectif : Identifier quelle catégorie de statut marital enregistre le plus de départ	Visualisation 5 Histogrammes groupés	Ce type de visualisation permet d'observer quel type de statut marital enregistre le plus de départ, parallèlement on a un visuel de ce qu'il en est chez les clients actuels pour nous permettre d'en déduire des pistes d'analyses

<p>Objectif : Afficher les proportions des clients ayant des profils à risque susceptibles de quitter la banque</p>	<p>Visualisations 6 Tableau récapitulatif des chiffres clés</p>	<p>Permettre de quantifier le nombre des clients qui risquent de partir en chiffre au lieu des pourcentage</p>
<p>Objectif : Identifier sur une échelle de 0 à 5 les profils en fonction du nombre de critères réalisés</p>	<p>Visualisation 7</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tableau récapitulatifs des chiffres clés - Graphique en secteur 	<p>Permettre de quantifier le nombre de personne susceptibles de quitter la banque, plus le nombre de critères réalisés est grand plus le risque de départ est important</p>