

Expression des besoins

Titre du projet	<i>RetailInsight360</i>
Contact Business	<i>Olivier responsable du service client</i>

Version	Auteur	Description	Date
<i>V1</i>	<i>Antoine Vatin</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>21/01/2025</i>



Contexte du projet

Le projet "RetailInsight360" a pour objectif principal d'améliorer l'expérience client à partir des retours clients. BestMarket cherche à centraliser et exploiter ces données pour développer une stratégie qui renforce la satisfaction et la fidélité des consommateurs.

Ressenti de l'équipe

L'équipe rencontre des difficultés à gérer les données variées provenant de multiples sources, soulignant un besoin urgent de centralisation et de simplification pour une analyse plus efficace.

Besoins

- Centraliser les données des retours clients.
- Mettre en place un suivi à l'aide de l'indicateur Net Promoter Score (NPS).
- Proposer des axes d'analyse pertinents pour identifier et prioriser les améliorations.

Objectifs de l'entreprise

1. Améliorer la satisfaction client pour encourager leur fidélité.
2. Exploiter les données collectées pour orienter les décisions stratégiques.
3. Renforcer l'image de marque de BestMarket comme une entreprise à l'écoute de ses clients.

Enjeux

- **Compétitivité** : Rester attractif dans un marché concurrentiel.
- **Efficacité** : Rationaliser l'analyse des données clients.
- **Fidélisation** : Réduire le taux d'érosion des clients.

Bénéfices attendus

1. Une meilleure expérience client, favorisant les retours en magasin.
2. Une prise de décision basée sur des données fiables.
3. Une meilleure collaboration entre les équipes internes.



Expressions des besoins

Demandes d'analyses

- Quantification des retours clients :
 - Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?
 - Quel est le nombre de retours clients par source ?
- Analyse des notes et des performances :
 - Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?
 - Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ?
 - Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?
 - Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?
- Performance des Magasins :
 - Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?
 - Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?
 - Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?
 - Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks ?
- Analyse Géographique :
 - Quel est le classement des départements par note ?
- Évolution des Retours Clients dans le Temps :
 - Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?
 - Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?
 - Quelles sont les typologies de produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021 ?
- Net PromoterScore (NPS) & Satisfaction
 - Quel est le pourcentage de recommandations client ?
 - NPS Global
 - NPS par source

Suggestions d'indicateurs

- Taux de satisfaction par canal (Amélioration de l'efficacité opérationnelle, ...)
- Indicateur de performance des magasins selon :
 - Le nombre de feedbacks reçus par magasin.
 - La note moyenne attribuée par les clients.

Exigences

Techniques

- Intégration des données issues des différentes sources dans une base centralisée.
- Mise en place d'un tableau de bord permettant de suivre les indicateurs clés.
- Régularité des mises à jour des données (quotidienne ou hebdomadaire).
- Assurance de la compatibilité avec les outils existants (CRM, ERP).
- Mise en place de stratégie de stockage et sauvegarde

Sécurité

- Respect des réglementations RGPD pour le traitement des données clients.