

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	LAGHZOULI AMINA	Date	15/02/2023
Nom du client	La banque primero banque	Sujet de l'analyse	Plan d'action de primero banque

Comment remplir ce document :

- Un exemple est donné à titre indicatif en italique. Supprimez-le avant d'ajouter votre texte.
- Ajoutez et supprimez des lignes selon vos besoins dans les tableaux ci-dessous.

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).

Enjeux du client : la banque est inquiète car elle fait face à des nombreux départs de clients.

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
Analyse des données " inspecter le document "	On ne sait pas forcément ce que contient le fichier; l'Excel peut nous aider à faire une inspection complète et automatique du fichier
Supprime les données inutiles	Le fait d'organiser les données sous cette forme facilite ensuite leur exploitation par des logiciels dont l'Excel
Allégé le poids du fichier	Pour diminuer le poids du fichier
Prépare les données : *supprime l'espace inutile *déetecte les doublons	Pour obtenir des calculs corrects, on doit d'abord supprimer l'espace de tableau de données et aussi effacer ou afficher les doublons avant de travailler avec Excel.
Adapter les données "Texte ; Numéro ; Dates "	Pour obtenir des valeurs compréhensibles; on a besoin d'adapter les données

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° :
Statut marital	Le statut marital marié représente les clients les plus perdus mais dans les clients actuels les mariés et les célibataires sont assez proches.	1
	Possiblement, la banque n'a pas proposé des comptes joints.	2
Catégorie du revenu annuel	La catégorie du revenu annuel entre \$40-\$60K représente les clients les plus perdus; par contre la catégorie du revenu la plus faible compte le plus grand nombre des clients actuels.	1
	Probablement la banque n'a pas d'offres adaptées aux gros revenus.	2

Nombre de mois inactif	Les clients perdus sont les clients les plus inactifs par rapport les clients actuels.	1
	Peut-être que ce n'est pas leur banque principale.	2
	555 des clients effectués plus de 4 mois sans aucune transaction.	3
Nombre d'interactions	Les clients perdus sont les plus nombreux à avoir des échanges avec la banque en comparaison avec les clients actuels.	1
	Peut-être la banque n'est pas assez réactive pour proposer des solutions simples et flexibles aux clients.	2
	117 des clients ont la plus grande partie des contacts avec la banque.	3
Montant du crédit renouvelé	Les clients perdus sont ceux qui n'ont pas besoin de renouveler le montant du crédit chaque mois par rapport aux clients actuels.	1
	1577 des clients actuels n'ont pas besoin d'un renouvellement mensuel du montant du crédit.	3
Nombre de transactions	Les clients perdus sont moins susceptibles de faire le nombre de transactions, en même temps les clients actuels sont plus faits du nombre de transactions.	1
	421 des clients actuels qui réalisent moins de 30 transactions par an.	3
Utilisation moyenne de la carte	Les clients perdus utilisent moins souvent la carte de paiement que les clients actuels.	1
	Peut-être que la carte proposée par la banque n'a pas assez d'avantages comparés aux concurrents.	2
	1577 des clients le moins utilisent la carte de paiement en nombre de fois par jour.	3
Statut marital et Catégorie du revenu annuel	949 clients actuels mariés dans la catégorie de revenu annuel entre \$40K-\$60K.	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 1 : indiquer le statut marital le plus perdu.	Visualisation 1 : Graphique en secteurs de statut du client en fonction de statut marital.	<i>Le graphique montre facilement chaque statut du client par rapport à l'état matrimonial.</i>
Objectif 2 : Montrer la catégorie de revenu annuel la plus perdu et voir les clients actuels qui pourrait être perdus.	Visualisation 2 : Le graphique en anneau de la catégorie de revenu annuel selon l'état du client.	<i>Le graphique rend facile de voir l'état du client ayant la catégorie de revenu la plus élevée.</i>
Objectif 3 : Consulter le statut du client le plus inactif.	Visualisation 3 : Histogramme de mois inactif selon l'état du client.	<i>Le graphique montre facilement le statut le plus inactif.</i>
Objectif 4 : Exprimer le statut du client qui contient la plupart de contacts avec la banque.	Visualisation 4 : Histogramme de nombre d'interactions selon le statut du client.	Le graphique permet de voir facilement le nombre d'interactions par rapport à chaque statut de client.
Objectif 5 : Exprimer le statut du client le moins besoin de renouveler le montant du crédit chaque mois.	Visualisation 5 : Histogramme du montant de crédit renouvelé par chaque statut du client.	Le graphique permet de visualiser immédiatement la situation du client qui a le moins besoin de crédit renouvelé.
Objectif 6 : Remarquez le statut du client où il y a le moins nombre de transactions.	Visualisation 6 : Histogramme de nombre de transactions selon le statut du client.	Le graphique indique facilement le pourcentage de transactions selon chaque statut du client.
Objectif 7 : Indiquer le statut le moins utilisé de la carte de paiement en nombre de fois par jour.	Visualisation 7 : Histogramme de statut du client en fonction de l'utilisation moyenne de la carte de paiement.	Le graphique donne une vision immédiate des clients qui utilise moins souvent la carte de paiement.