

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Customer Data feedback</i>
Contact Business	<i>Mélanie, Lead Data Analyst</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	Ah-see	<i>Business Intelligence Analyst</i>	08.04.2024

Contexte du projet
<p>La direction de la chaîne de magasins BestMarket lance un projet stratégique:</p> <p style="text-align: center;">❖ Projet RetailInsight360</p> <p>Le département du service client dirigé par Oliver doit présenter à sa direction une stratégie pour améliorer l'expérience-clients.</p> <p>Ce projet s'intitule Customer Data Feedback (Données d'expérience-client).</p> <p>A partir d'une base de données, la mission aura pour but de répondre à une liste de questions du service-client pour qu'il puisse atteindre un objectif clair et précis:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ conseiller à la direction comment offrir la meilleure expérience-client au consommateur afin qu'il ait envie de revenir faire ses courses dans les magasins de BestMarket. <p>Cette base de données, constituée de réclamations-clients, de suggestions et de demandes d'information, sont issues de plusieurs sources: réseaux sociaux, campagnes d'emailing, applications mobile, feed-back par téléphone après un contact...</p> <p>Il s'agira de synthétiser toutes ces données pour avoir une vision claire afin d'élaborer une stratégie pour l'amélioration de l'expérience-client d'un consommateur de plus en plus exigeant.</p> <p>L'indicateur NPS (Net Promoter Score) sera utilisé pour suivre l'évolution de la satisfaction-client pour chaque source.</p> <p>Deux axes d'analyse supplémentaires pertinentes devront également être proposées pour l'amélioration de l'expérience-client.</p>



Expressions des besoins

Les demandes d'analyse peuvent être groupées en 3 thèmes:

1) Performance des magasins:

- 1) Quel est le nombre de retours clients sur la livraison?
- 2) Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes?
- 3) Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive?
- 4) Quel est le classement des départements par note?
- 5) Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente?
- 6) Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne?
- 7) Nombre de retours clients par source
- 8) Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks?

2) Evaluation des produits:

- 1) Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit (classée de la meilleure à la moins bonne)?
- 2) Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente?
- 3) Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons?
- 4) Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021?

3) Satisfaction-client:

- 1) Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV?
- 2) Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience-client est la meilleure expérience en magasin?
- 3) Quel est le pourcentage de recommandations client? (Comptabiliser le nombre de retours client qui ont répondu "Oui" divisé par le nombre de retours total)
- 4) NPS
(pourcentage de réponse avec une note entre 9 et 10 - pourcentage de réponse entre 0 et 6).
 - ✓ *Nombre de clients entre 0 et 6 = 271 sur 3 000, soit 9 %*
 - ✓ *Nombre de clients entre 9 et 10 = 1200 sur 3000 soit 40 %*
 - ✓ *NPS = 40 – 9 = 31*
- 5) NPS par source

Suggestions d'indicateurs supplémentaires:

- 1) les 5 magasins avec les plus faibles scores NPS
- 2) les 5 magasins avec les plus faibles recommandations

Les magasins les plus faibles en terme de scoring nécessitent qu'on se penche sur leurs cas pour identifier les raisons et y remédier en proposant des plans d'action. La remontée de leur notation peut faire remonter la moyenne globale du NPS de l'enseigne.

En effet, la note globale de l'entreprise est plutôt correcte.



BestMarket

Exigences

Techniques:

- 1) La structure de la base de données a été modifiée avec l'ajout d'une table (ref_magasin). La BDD d'origine ne permet pas de répondre à toutes les questions du service-client.
- 2) Est-ce que la réglementation par rapport au RGPD a été respectée par rapport à la durée de conservation des données? Les paramètres informatiques pour la mise en conformité par rapport au RGPD sont-ils bien programmés?

Les clients interrogés ont-ils été informés de tous leurs droits lors des échanges avec les services du magasin (notice d'information sur le site internet de BestMarket, droits à l'accès à leurs données, à l'effacement et à l'oubli, à la rectification, sur la durée de conservation de leurs données...)?

- 3) Les serveurs sont-ils bien sécurisés? Des normes strictes existent au niveau de la sauvegarde, du stockage et des accès aux bases de données.

Humaines:

- 1) Le service de data doit communiquer et échanger avec le personnel du magasin et le service-client pour mener une enquête qualitative après les données quantitatives.
- 2) Il est aussi conseillé de réaliser une table ronde avec un échantillonnage de clients qui présentent les notes les plus faibles en terme de satisfaction-clients.

Temporelles:

Un retour devra être fait pour la fin du mois à Olivier, responsable du service client, au plus tard.