

Expression des besoins

| | |
|-------------------------|---|
| Titre du projet | <i>Suivi satisfaction client avec SQL</i> |
| Contact Business | <i>Mélanie, Lead Data Analyst</i> |

| Version | Auteur | Description | Date |
|---------|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| V1 | <i>El Botout Chehrazad</i> | <i>Business Intelligence Analyst</i> | <i>01.08.2023</i> |

| Contexte du projet |
|---|
| <i>Améliorer qualité réseau de magasins. Customer data feedback, comprendre le besoin du service client. Conseiller la direction pour amélioration service client Exigences de plus en plus importantes donc améliorer stratégie. Retours : réseaux sociaux, emailing, telephone, application Repondre aux questions de la direction et utiliser le NPS pour suivre satisfaction client</i> |



BestMarket

Expressions des besoins

- Nombre retours clients
- Liste notes clients
- Notes moyennes
- Nombre Feedbacks clients
- Classement des départements par note
- Meilleur service après-vente
- Meilleure expérience client
- Pourcentage de recommandations
- Améliorations notes entre T1 et T2

Exigences

- Importer la base de données dans SQLite Studio en passant par Visual Code Studio
- Calculs et sous-requêtes
- Besoin de ressources supplémentaires
- Créer visualisations claires et précises