

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Analyse des besoins de la société BestMarket</i>
Contact Business	<i>Olivier responsable du service client</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	Wescott	<i>Business Intelligence Analyst</i>	23.11.2024

Contexte du projet
<p><i>La société BestMarket souhaite mettre en place un projet intitulé « Customer Data Feedback » afin d'améliorer l'expérience client dans ses magasins.</i></p> <p><i>Ce projet vise à mieux comprendre les attentes des clients, leurs besoins et leurs comportements, en collectant des retours d'informations directement sur leurs expériences d'achat.</i></p> <p><i>Parallèlement, l'objectif est d'analyser les demandes du service client, qui fait face à un volume croissant de sollicitations au quotidien.</i></p> <p><i>En effet, le service client se sent souvent dépassé par la multitude de requêtes, ce qui rend difficile la gestion efficace des problèmes rencontrés par les clients.</i></p> <p><i>La direction de BestMarket cherche donc des solutions pour alléger cette charge et optimiser la réactivité de son équipe. Ce projet devrait permettre de mieux répondre aux attentes des clients tout en renforçant l'efficacité du service client.</i></p>



Expressions des besoins

Les demandes d'analyse et les suggestions d'indicateurs attendus par la direction sont les suivantes :

Les besoins du client :

- *Comprendre les besoins du service client du magasin.*
- *Améliorer l'expérience client dans leur magasin*

Les indicateurs et suggestions supplémentaires :

- *Nombre de retour clients : le pourcentage de produit retournés par rapport aux produits achetés*
- *Net Promoter Score (NPS) : la probabilité que vos Clients recommandent votre magasin à d'autres*
- *Avis en ligne et évaluations : Analyser les avis clients laissés sur diverses plateformes, telles que les réseaux sociaux, les applications ou les sites d'avis tiers, permet d'obtenir un retour direct sur la satisfaction des clients.*
- *Mystery shopping (Enquête de client mystère) : L'enquête de client mystère consiste à faire appel à des évaluateurs externes pour analyser l'expérience d'achat dans votre magasin, en examinant des critères tels que l'accueil, la propreté, la disponibilité des produits, etc.*
- *Classement des départements par recommandation client.*



BestMarket

Exigences

Les exigences du projet :

Elles peuvent être :

- *Techniques : Collecte et analyse des données en utilisant différents outils, tels que SQL, pour réaliser les analyses et produire des rapports fiables.*
- *Humaines : Il est essentiel de comprendre l'objectif du responsable du service client et de traduire les données en informations compréhensibles, afin de l'aider à atteindre ses objectifs.*
- *Temporelles : Ils doivent suivre ces indicateurs avant la fin du mois prochain*
- *Qualité des données (Fiabilité et Pertinence) Calcul des indicateurs tels que le NPS, ainsi que l'utilisation de nouveaux indicateurs supplémentaires, afin de garantir la précision des analyses et la fiabilité des décisions qui seront prises.*