



Rapport technique

Réalisé par : Soumare Djibril

Mai 2023

Contexte de la mission

BestMarket, une entreprise de la grande distribution. L'entreprise souhaite utiliser les données des retours et avis de ses clients pour améliorer la qualité de son réseau de magasins.

L'entreprise reçoit fréquemment des réclamations, des suggestions ou des demandes d'informations, avec des exigences de plus en plus importantes.

En coordination avec la direction, le responsable du service client, Olivier, a souligné l'importance d'améliorer l'expérience client afin de fidéliser les consommateurs et de se démarquer de la concurrence. Cependant, les retours clients proviennent de différentes sources, et les équipes ont du mal à s'y retrouver.

C'est ainsi que cette mission de Business Intelligence Analyst est mise en place pour déployer une stratégie qui permet aux clients d'obtenir la meilleure expérience possible, afin qu'il ait envie de revenir dans les magasins.

L'objectif de la mission est de fournir des informations pertinentes et des recommandations à la direction pour améliorer l'expérience client.

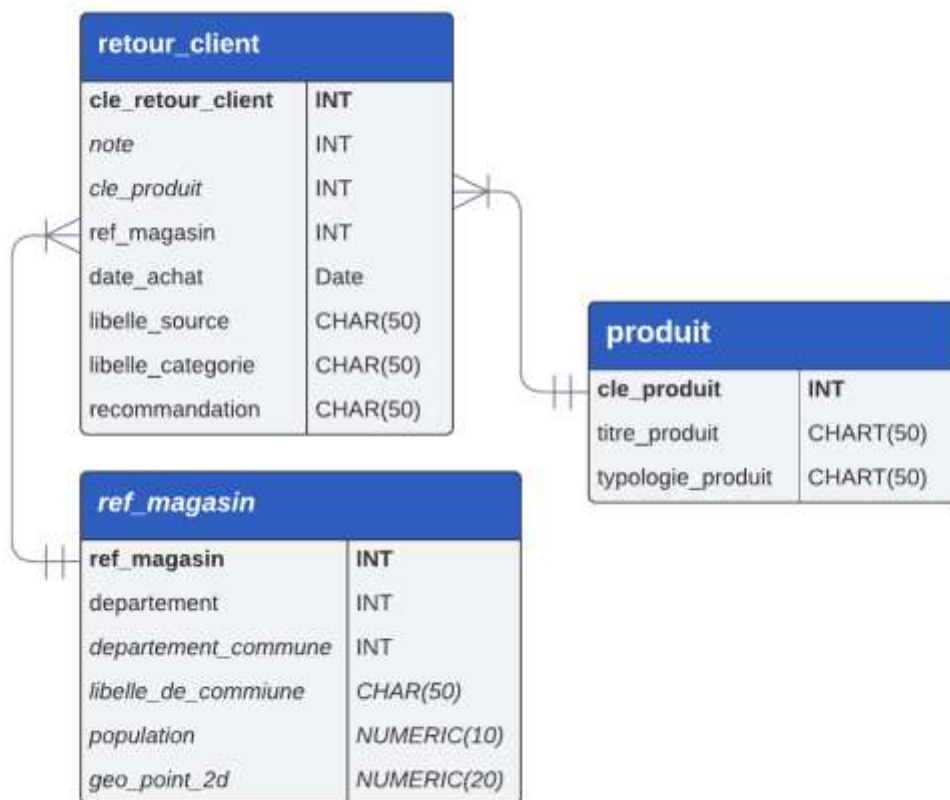
Pour cela, le Business Intelligence Analyst devra synthétiser les besoins du service client, regrouper les données dans une base de données et les analyser pour répondre aux questions du responsable du service client.

Pour atteindre le résultat escompté certaines démarches techniques sont nécessaires, entre autres :

- ▶ Mise à jour du schéma de la base de données
- ▶ Mise à jour dictionnaire de données
- ▶ Implémentation de la Base de données dans un système de gestion de base de données.

✓ Mise à jour du schéma de la base de données

La mise à jour du schéma d'une base de données fait référence aux modifications apportées à la structure de la base de données existante. Dans le cadre de ce projet, la mise à jour de la base de données **feedbacks.db** concerne l'ajout nouvelle table qui est la table **ref_magasin**. Cette opération est réalisée à l'aide de la plateforme **lucidchart** permettant la création de diagrammes et autres schémas conceptuels. La figure ci-dessous représente le schéma de la b



✓ Mise à jour dictionnaire de données

Le dictionnaire de données sert de source centrale d'information pour documenter la structure et la signification des données utilisées dans une base de données. Il fournit une référence détaillée des tables, des colonnes, des types de données, des contraintes et d'autres éléments du schéma de la base de données. Cela aide les développeurs, les administrateurs de bases de données et les utilisateurs à comprendre la signification des données et à interagir avec elles de manière appropriée. Donc la mise jour du dictionnaire de données est une nécessité car ça permet de garantir le maintien de la cohérence et la normalisation de données. Illustration ci-après constitue la capture du dictionnaire de données à jour concernant les retours de clients du Best Market.

Nom du champs	Type de données	Taille	Contrainte	Description	Table
cle_retour_client	INT		Clé primaire	Id unique pour les retours clients	retour_client
note	INT	2		Note donnée par le client, comprise entre 0 et 10, la note est la réponse à la question : "Sur une échelle de 0 à 10 quelle est la probabilité que vous recommandiez notre entreprise à votre entourage ?"	
date_achat	DATE			Date à laquelle l'achat du client a eu lieu	
libelle_source	CHAR	50		ref_magasin	
libelle_categorie	CHAR	50		après-vente, qualité produit, expérience en magasin, livraison)	
cle_produit	INT		Clé étrangère	Id unique pour les produits	
ref_magasin	INT		Clé étrangère	Id unique pour chaque magasin	
recommandation	BOOL			Recommandation laissée par le client à la question 'Recommandez vous l'entreprise?' True / False	produit
cle_produit	INT		Clé primaire	Id unique pour les produits	
titre_produit	CHAR	50		Libellé des produits	
typologie_produit	CHAR	50		Typologie des produits (Alimentaire, High-tech etc...)	ref_magasin
ref_magasin	INT		Clé primaire	Id unique pour chaque magasin	
departement	INT			Code département	
departement_commune	INT			Code département concaténé de code commune	
libelle_de_commune	CHAR	50		Libellé de la commune	
population	NUMERIC	10		Population	
geo_point_2d	NUMERIC	20		coordonnées géographiques des magasins	

✓ Implémentation de la base de données dans un SGBDR

Pour effectuer les analyses répondre aux besoins de la direction et le responsable du service client, les tables retour_client et produit ont été créées dans la base de données feedbacks.db à l'aide de la commande Execute SQL from file de SQLite Studio. Nous avons ensuite chargé les données de la table ref_magasin en utilisant la commande tools puis import en format CSV et séparateur point virgule. Une fois que la base est à jour, on peut écrire des requêtes pour interagir et afficher les données en fonction des besoins. La figure ci-dessous représente la base de données mise à jour avec l'ensemble des données indispensables pour la réalisation des analyses.

The screenshot shows the SQLiteStudio 3.4.3 interface. On the left, the 'Databases' pane shows a project named 'feedback2 (SQLite 3)' containing three tables: 'produit', 'ref_magasin', and 'retour_client'. The 'retour_client' table is selected. The main window displays the 'Data' tab for this table, showing a grid view of 3000 rows. The table has the following columns: 'de_retour_client', 'note', 'de_produit', 'ref_magasin', 'date_achat', 'libelle_source', 'libelle_categorie', and 'recommandation'. The status bar at the bottom indicates that new updates are available.

	de_retour_client	note	de_produit	ref_magasin	date_achat	libelle_source	libelle_categorie	recommandation
1	157263	0	115	5	2021-03-24	email	drive	0
2	157288	0	119	20	2021-06-08	email	drive	0
3	157310	0	80	36	2021-08-21	email	livraison	0
4	157364	0	47	32	2021-06-04	email	drive	0
5	157907	0	63	57	2021-11-16	email	service après-vente	0
6	157919	0	135	55	2021-04-30	email	drive	0
7	157947	0	39	80	2021-07-11	email	qualité produit	0
8	158792	0	129	46	2021-05-19	email	service après-vente	0
9	158847	0	2	82	2021-05-31	email	livraison	0
10	158909	0	79	64	2021-10-10	email	service après-vente	1
11	158925	0	108	51	2021-03-22	email	service après-vente	0
12	158947	0	36	58	2021-03-13	email	livraison	0