

Expression des besoins

Titre du projet	Interrogez une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction client
Contact Business	<i>Olivier, Responsable du service client</i>

Version	Auteur	Description	Date
<i>V1</i>	<i>Soumare Djibril</i>	<i>Mission Business Intelligence Analyst</i>	<i>11.05.2023</i>

Contexte du projet
<p>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 lead data, 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>De plus, il devra proposer deux axes d'analyses supplémentaires pertinents pour l'expérience client.</p> <p>Les grandes étapes de la mission peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none">► Chargement des données de CustomerDataFeedback dans un système de gestion de base de données► Analyse des données par requête SQL pour répondre aux questions posées par le responsable du service client et pour identifier les tendances et les problèmes de l'expérience client.► Utilisation de l'indicateur Net Promoter Score (NPS) pour mesurer la satisfaction client sur toutes les sources.► Proposition de deux axes d'analyses supplémentaires pertinents pour l'expérience client.► Présentation des résultats et des recommandations à la direction de l'entreprise.

Expressions des besoins

les besoins d'analyses et les suggestions d'indicateurs supplémentaires :

- Le nombre de retours clients sur la livraison
- La liste des notes des clients sur les reseaux sociaux sur les TV
- La note moyenne pour chaque categorie de produit (Classer de la meilleure à la moins bonne)
- Les 5 premiers magasins avec les meilleures notes moyennes
- Les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive
- Le classement des departements par note
- La typologie de produit qui apporte le meilleur service apres-vente
- La note moyenne sur l'ensemble des boissons
- Le classement des jours de la semaine ou l'experience client est la meilleure experience en magasin
- Le mois ou on a le plus de retour sur le service apres-vente
- Le pourcentage de recommandations client (Comptabiliser le nombre de retours client qui ont repondu "Oui" divise par le nombre de retours total)
- Les magasins qui ont une note inferieure a la moyenne
- Les typologies de produits qui ont ameliore leur moyenne entre le 1er et le 2eme trimestre 2021
- Le nombre de retour clients par source
- Les 5 magasins avec le plus de feedbacks
- Le niveau de satisfaction des clients, NPS (Net Promoter Score)

Exigences

Les exigences du projet sont entre autres:

- *Création de la base de données feedback dans un système de gestion de base de données*
- *Exécution du syntaxe contenant les données CustomerDataFeedback pour créer les tables et charger les données.*
- *Mise à jour de Schema de la base de données pour ajouter la table ref_magasin*
- *Mise à jour du dictionnaire de données*
- *Mise à jour de la base de données pour charger la table ref_magasin*
- *Segmenter la base de données pour calculer Net Promoter Score (NPS).*
- *Identification de type d'encodage pour régler le problème de caractères spéciaux*