

# Expression des besoins

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Titre du projet</b>  | <i>RetailInsight360</i>  |
| <b>Contact Business</b> | <i>Olivier, Responsable du service client<br/>Mélanie, Lead Data Analyst</i> |

| Version | Auteur             | Description                          | Date              |
|---------|--------------------|--------------------------------------|-------------------|
| V1      | <i>MINE Marine</i> | <i>Business Intelligence Analyst</i> | <i>03.01.2024</i> |

| Contexte du projet  |
|---|
| <p><i>Le service client de BestMarket a besoin de synthétisation suite aux différentes enquêtes de satisfaction client, envoyés par différents canaux.</i></p> <p><i>La Direction de BestMarket a besoin de savoir comment l'entreprise pourrait améliorer l'expérience clients, pour lesquelles les exigences de plus en plus importantes.</i></p> |



## Expressions des besoins

La liste des questions fournie fait ressortir 4 différents axes d'analyse :

### 1) L'analyse par le classement :

- Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?
- Quel est le classement des départements par note ?
- Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?

### 2) L'analyse par la notation :

- Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?
- Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ? (Classé de la meilleure à la moins bonne)
- Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?
- Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?
- Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021 ?
- Quel est le pourcentage de recommandations client ?
- Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?

### 3) L'analyse par le nombre de retour :

- Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?
- Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?
- Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?
- Quel est le nombre de retour clients par source ?
- Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks ?

### 4) NPS :

- NPS
- NPS par source

Il a également été demandé d'apporter deux autres axes d'analyse.

- Le classement par ordre croissant des notes par service proposé
- Les magasins dont au moins un service obtient une note inférieure à 6



# BestMarket

## Exigences

*Techniques : Croisement de plusieurs sources : réseaux sociaux, campagnes e-mailing, retours téléphoniques*

*Humaines : Droits d'accès aux bases de données*

*Temporelles : Résultats avant la fin du mois*

*Règlementaires : Respect des règles du RGPD*