



EXPRESSION DES BESOINS

Titre du projet	Suivi de la satisfaction client
Contact Business	Olivier – Responsable du service client

Version	Auteur	Description	Date
V1	FREGER Morgan	Business Intelligence Analyst	05/05/2023

Contexte

- Sollicitations clients quotidiennes pour réclamations, suggestions ou demande informations
- Exigences clients de plus en plus importantes
- Equipes perdues entre les différentes sources d'informations des retours (réseaux sociaux, emailings, appels....)

Enjeux

- Comprendre les besoins du service client
- Conseiller sur comment améliorer l'expérience client
- Déploiement d'une stratégie permettant au client d'obtenir la meilleure expérience possible
- Donner au client l'envie de revenir en magasin



Expression des besoins

I – Effectuer les requêtes suivantes :

I.1 - Concernant les retours clients :

- Compter le nombre de retours clients sur la livraison
- Déterminer les jours où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin et les classer par ordre décroissant
- Déterminer sur quel mois on obtient le plus de retour sur le service après-vente
- Déterminer le pourcentage de recommandations client

I.2 - Concernant les produits :

- Lister les notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV
- Déterminer la note moyenne pour chaque catégorie de produit et les classer de la meilleure à la moins bonne
- Déterminer la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente
- Déterminer la note moyenne sur l'ensemble des boissons
- Lister les typologies de produit qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2e trimestre 2021

I.3 - Concernant les magasins :

- Lister les 5 magasins ayant les meilleures notes moyennes
- Lister les magasins ayant plus de 12 retours sur le drive
- Classer les départements par note moyenne
- Lister les magasins ayant une note inférieure à la moyenne

II – Calculs d'indicateurs

- Calcul du **Net Promoter Score (NPS)** global
= Pourcentage de promoteurs – pourcentage de détracteurs
= ((Nbr notes entre 9 et 10 - Nbr notes entre 0 et 6) / Nbr notes total) x 100
- Calcul du NPS pour chaque sources de retours clients

III – Analyses complémentaires

- Compter le nombre de retours clients pour chaque sources
- Déterminer quels sont les 5 magasins ayant le plus de retours clients



Exigences

I – Exigences techniques

- Vérifier l'intégrité des données par sources de retours dans la base de données (ventilation par sources) pour aider les équipes
- Calcul du NPS pour suivi de la satisfaction client

II – Exigence temporelle

- Besoin de pouvoir suivre les indicateurs demandés avant la fin du mois prochain