



BestMarket

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Suivre la satisfaction client</i>
Contact Business	<i>Insérer le nom du référent business ainsi que son rôle</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	XXXX	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>01.06.2022</i>

Contexte du projet

BestMarket, entreprise dont l'activité est basée sur la grande distribution avec plusieurs magasins, possède une base de données sur les retours client et avec des exigences de plus en plus élevées des clients, le service marketing souhaite pouvoir suivre la satisfaction client avec notamment le NPS (net promoter score).

Les différents objectifs découlant du briefing du lancement du projet sont ;

- Pouvoir suivre la satisfaction client
- comprendre et conseiller sur le besoin et les améliorations du service client
- Permettre au client d'obtenir la meilleure expérience possible
- Pouvoir fidéliser les clients pour qu'ils reviennent dans les magasins



BestMarket

Expressions des besoins

L'entreprise à besoin de plusieurs indicateurs pour suivre la satisfaction client.

On peut noter aussi que ces indicateurs peuvent être utilisés sur les magasins, les produits et les catégories de produits et aussi les périodes .

Ces différents indicateurs que l'on va utiliser sont ;

- *Nombre de retour client*
- *Pourcentage de recommandation (somme des recommandations = 1 sur les retours totaux)*
- *Note moyenne*
- *les mois ou la période*

Exigences

Les différentes exigences du projet sont ;

- *Savoir connaître les données de la base et comment les exploiter*
- *Associer les tables entres elles*
- *Agréger pour avoir des résultats précis*
- *Utiliser le NPS pour avoir une idée de la satisfaction client*
- *Date limite fin du mois prochain*