

Expression des besoins

Titre du projet	RetailInsight360
Contact Business	<i>MOHAMED YEHDIH Neyna</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	MOHAMED YEHDIH Neyna	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>20.07.2024</i>

Contexte du projet

BestMarket est une entreprise de distribution qui envisage d'améliorer la qualité de son réseau de magasins.

Suite à des réclamations et demandes d'informations de plus en plus exigeantes au près de leurs clients , BestMarket souhaite analyser les données de retours et avis de clients dans l'objectif d'obtenir des conseils sur comment l'entreprise peut améliorer l'expérience client et mettre en place une stratégie qui permet de fideliser leurs clients.

Expression des besoins

- Nombre de retour clients
- Nombre des notes moyennes sur l'ensemble des catégories et leurs classements.
- Classement des magasins en fonction de retour clients.(notes moyennes, feedbacks)
- Le pourcentage de recommandations client
- Le classement des départements par note
- La typologie de produit qui apporte le meilleur service
Après-vente ?
- Le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin
- NPS= le pourcentage de promoteurs – le pourcentage détracteur

Exigences

- Techniques (chargement de la base de données dans l'outil de gestion de base de données SQLite)
- Humaines (Business intelligence analyst...)
- Temporelles (date limite avant la fin du mois prochain)