

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Redjadj Nicolas	Date	27/04/2023
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Clients perdus

Comment remplir ce document :

- Un exemple est donné à titre indicatif en italique. Supprimez-le avant d'ajouter votre texte.
- Ajoutez et supprimez des lignes selon vos besoins dans les tableaux ci-dessous.

I. Décrivez le contexte du client : quel est son secteur d'activité et quels sont ses enjeux principaux ?

Ancienneté de Primero Bank : 5 ans.

Modèle économique :

- Banque 100 % en ligne : toutes les opérations se font depuis l'application mobile ou le site Internet de la banque qui ne dispose d'aucune agence physique.
- Pour les particuliers : propose des comptes courants, des crédits et des livrets d'épargne.
- Offre tarifaire :
 - carte bleue gratuite ;
 - 3 offres premium payantes : Silver, Gold, Platinum (cette dernière a été créée il y a 6 mois).

II. Décrivez l'utilité du rapport : à qui s'adresse-t-il ? Quels sont ses objectifs ?

L'audience, appelée également cible de communication

Paola, directrice Marketing.

Objectif du rapport n° 1

Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui

	quittent la banque.
Objectif du rapport n° 2	En déduire des pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils quittent la banque.
Objectif du rapport n° 3	Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque.

III. Données : avez-vous des opérations de nettoyage à réaliser ?

Listes des opérations de nettoyage des données à réaliser	Raison pour laquelle cette opération est nécessaire
Identification des données essentielles	Je repère les données qui seront les plus utiles à l'analyse demandé
Vérification de doublon	Je vérifie que le tableau ne comporte pas de doublon qui pourrait fausser les analyses.
Transformation des données brut en tableau	La création d'un tableau à partir des données présentes facilite la vérification d'éventuelles erreurs
Vérification qu'il n'y a pas d'erreurs de saisies	Grâce à l'outil de trie du tableau, je peux vérifier qu'il n'y a pas d'erreurs de saisies pouvant faire disparaître des données de l'analyse
Vérification des valeurs vides ou à 0	Je vérifie que les données à 0 soit présentent dans le tableau de façon volontaire. Elle pourrait représenter des données mal rentrées.

IV. Données : comment vont-elles être utiles dans l'analyse ?

Transformez les données en informations. Expliquez l'information qu'elles vous donnent et comment elles seront utiles.

Donnée(s)	L'information issue de la lecture de ces données	Utile pour répondre à l'objectif n° :
Les données	Voir s'il est possible de ressortir une	1

démographiques (Age, genre, diplôme, etc.)	tendance concernant les informations personnelles des clients qui quittent la banque	
La durée d'engagement des clients + montant crédit renouvelé	Les clients partis n'avaient ils plus de raison de rester dans la banque ? Peut-être un départ en fin de contrat ?	2 et 3
Le nombre d'interactions avec la banque	Les contacts avec la banque peuvent-ils être une cause de départ de certains clients	2 et 3
Type des cartes	Le contrat souscrit a-t-il un impact sur le départ des clients	2 et 3
Utilisation moyenne de la carte par mois	Les clients perdus avaient-ils un intérêt à la carte de crédit ou pas	2 et 3
Inactivité des clients	Les clients avaient ils arrêté d'utiliser la banque depuis un certains temps avant de partir	2 et 3

V. Visualisation de données : quelles représentations graphiques sont selon vous les plus adaptées pour faire parler vos données ?

Objectif de la visualisation	Représentation graphique choisie	Justification du choix
Objectif 1 Montrer les tendances qui se dégagent des données démographiques	Visualisation 1 Plusieurs Graphiques (histogramme / secteur / courbe/ nuage de points)	Plusieurs graphiques permettant de dégager des informations à retenir des clients perdus
Objectif 2 Identifier des pistes d'analyse sur les raisons des départs	Visualisation 2 Plusieurs Graphiques (histogramme / courbe/ graphique 2 barres)	Des graphiques de visualisation pertinent correspondant le mieux à l'information à faire ressortir

Objectif 3 Proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque	Visualisation 3 Histogramme	Un histogramme de notation montrant le nombre de critères que remplisse les clients actuels par rapport aux clients perdus
--	---	--