

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Interrogez une base de données avec sql</i>
Contact Business	

Version	Auteur	Description	Date
V1	<i>Nicolas Redjadj</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>24.07.2023</i>

Contexte du projet
<i>L'objectif de ce projet est de conseiller la direction afin d'améliorer l'expérience client. L'intérêt pour le responsable du service client étant de déployer une stratégie qui permettra d'obtenir la meilleure expérience possible pour les clients afin de les fidéliser et ainsi les faire revenir.</i>



BestMarket

Expressions des besoins

Calculer les indicateurs suivants:

- *Nombre de retours clients sur la livraison*
- *Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux pour les TV*
- *La note moyenne pour chaque catégorie de produit*
- *Les 5 magasins avec les meilleures moyennes*
- *Les magasins avec plus de 12 feedbacks sur le drive*
- *Le classement des départements par note*
- *La typologie de produit apportant le meilleur service après-vente*
- *La note moyenne sur l'ensemble des boissons*
- *Le classement des jours de la semaine par expérience client*
- *Quel mois à le plus de retour sur le service après-vente*
- *Le pourcentage de recommandations client (Nombre de retour client ayant répondu "oui" divisé par les retours totaux)*
- *Les Magasins dont la note est inférieure à la moyenne*
- *Les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021*

Indicateurs supplémentaires:

- *Le nombre de retours clients par media*
- *Les magasins avec le plus de retour*
- *Le NPS (pourcentage d'avis promoteur (9-10) – pourcentage d'avis détracteur (0-6))*



BestMarket

Exigences

Lister les exigences du projet:

- *Techniques: Mise à jour de la base de donnée avec la table supplémentaire, la synthétisation des demandes, vérification que toutes les données nécessaires soient présentes pour répondre correctement aux demandes*
- *Humaine: Documentation sur le NPS*
- *Temporelle: Données du NPS à rendre avant la fin du mois prochain*