



Expression des besoins

Titre du projet	<i>Manipulez une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction client</i>
Contact Business	<i>Mélanie, lead data analyst, Olivier, responsable du service client.</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	Noura OUSFIA	<i>Business Intelligence Analyst</i>	08.03.2025

Contexte du projet
<p>BestMarket, une entreprise de grande distribution, lance le projet "RetailInsight360" pour exploiter les données de retours clients afin d'améliorer l'expérience client et la qualité de son réseau de magasins. Le projet se concentre sur l'analyse des données de feedback client (Customer Data Feedback) provenant de diverses sources.</p> <p>Le but c'est de répondre aux questions d'Olivier et lui préparer une synthèse destinée, mettant en avant la méthodologie utilisée, les modifications effectuées et les bonnes pratiques en matière de gestion des données.</p>



Expressions des besoins

Demandes d'analyses :

1. Analyser les données de retours clients pour conseiller la direction sur l'amélioration du service client.
2. Développer une stratégie pour optimiser l'expérience client et encourager la fidélisation.
3. Utiliser le Net Promoter Score (NPS) comme indicateur clé pour suivre la satisfaction client sur toutes les sources de feedback.

Suggestions d'indicateurs :

1. **Analyse des sentiments:** Utiliser des techniques d'analyse de texte pour évaluer le ton et l'émotion des retours clients, permettant une compréhension plus nuancée de leur expérience
2. **Segmentation des clients:** Analyser les retours en fonction de différents segments de clientèle (âge, fréquence d'achat, localisation) pour identifier des tendances spécifiques et personnaliser les améliorations

Exigences

Lister les exigences du projet :

- La bonne compréhension de la mission.
- Le dictionnaire de données doit contenir les attributs de la table ref_magasin.
- L'encodage lors de l'importation du fichier doit être en UTF-8.
- Présentation claire et professionnelle préparée avec les résultats des demandes à destination d'un interlocuteur non-technique.
- **Justifier votre méthodologie** (étapes, outils, cohérence des résultats).
- **Écriture des requêtes SQL** : élaborer des requêtes permettant d'extraire les informations demandées en garantissant leur lisibilité et leur pertinence.