



BestMarket

Expression des besoins

Titre du projet	Interroger une base de donnée pour suivre la satisfaction client
Contact Business	Coefe Robert Christian 0749953149

Version	Auteur	Description	Date
1.1	Coefe Robert Christian	Dans le but de mettre en place des indicateurs pour suivre la satisfaction client	24/08/2023

Contexte du projet
Dans le cadre du suivi de la satisfaction client , l'entreprise BEST MARKET souhaite mettre en place une stratégie basé sur des indicateurs de performance clé. Les indicateurs peuvent être quantitatifs comme qualitatifs.



BestMarket

Expressions des besoins

1. Déterminer le nombre de retour client
2. La satisfaction client pour les commandes de T.V
3. La note moyenne pour chaque catégorie de produit
4. Les 5 magasins qui ont les meilleur notes
5. Les magasins qui ont plus de 12 retour client sur le drive
6. Le classement des départements par note
7. Les produits qui ont le meilleur service après- vente
8. La note moyenne pour les boissons
9. Les jours de la semaine ou l'expérience en magasin est la meilleur
10. Le mois pour lequel le service après-vente à le plus de retour client
11. Le pourcentage de commendations clients
12. Les magasins qui n'ont pas eu la moyenne
13. Les produits qui ont amélioré leur moyenne durant le premier semestre
14. Le net score client



BestMarket

Exigences

Au plan technique il faut mettre en place un cahier qui répertorie les différentes requêtes. Aussi il faut maîtriser le langage SQL afin de pouvoir apporter toutes les transformations nécessaires.