



BestMarket

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Compréhension client</i>
Contact Business	<i>Oliver, responsable du service client</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	<i>Samuel</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>01.06.2022</i>

Contexte du projet

Il s'agit d'un enjeu important pour l'entreprise Bestmarket. Leur but est de comprendre leur clientèle afin de leur fournir la meilleure expérience possible à l'avenir.

Il existe plusieurs sources de données pour les retours clients. Les équipes ont du mal à s'y retrouver, il y a une nécessité de centraliser l'information pour ensuite l'exploiter et en tirer des connaissances qui aideront à la prise de décision.



BestMarket

Expressions des besoins

Dans le cadre de cette mission, l'entreprise souhaite que l'on analyse ses retours clients afin de mieux comprendre sa clientèle et améliorer la qualité de service de ses magasins.. Elle met à disposition des données sur les les retours clients et les produits. Avec ces données, on va calculer des indicateurs qui nous permettront de répondre aux questions posées.

On calcule plusieurs indicateurs :

- *Nombre de retour clients (Nombre de retours clients uniques)*
- Notes moyenne accordée par les clients (Somme des notes / nombre de notes)
- Pourcentage de recommandations clients (Nombre de oui/Nombre total de retour)
- $NPS = \%Promoteurs - \%Detracteurs$

Ces indicateurs sont ensuite déclinés sous différents angles pour répondre à des questions sur les différents types de produits, les canaux de communication, les magasins etc.

Propositions d'axes d'analyse :

- Evaluation des canaux de communication
- Pire jour de l'année en terme de note
- NPS par département

Exigences

Lister les exigences du projet:

Temporelle : Avant la fin du mois qui vient