

Expression des besoins

Titre du projet	<i>RetailInsight360</i>
Contact Business	<i>Olivier (responsable du service client)</i>

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

Contexte du projet
<p><i>Expliquer le contexte du projet (ressenti équipe, besoins, objectif entreprise, enjeux, bénéfices...)</i></p> <p>Bestmarket est une entreprise de grande distribution. Elle souhaite utiliser les données des retours et avis de ses clients pour améliorer la qualité de son réseau de magasins et améliorer son service client.</p>



BestMarket

Expressions des besoins

Lister ici les demandes d'analyses et les suggestions d'indicateurs supplémentaires. Vous pouvez les regrouper par sujet. Dans les cas nécessaires, ajouter également les règles de calculs.

Exemple :

Calculer les indicateurs suivants :

- Nombre de retour clients
- Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV
- Note moyenne pour chaque catégorie de produit
- Les 5 meilleurs magasins avec les meilleures notes moyennes
- Liste des magasins avec 12 retours clients sur le drive
- Classement des départements par note
- Typologie de produit qui apport le meilleur service après-vente
- Note moyenne sur l'ensemble des boissons
- Classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin
- Le mos ayant le plus de retour sur le service après-vente
- Pourcentage de recommandation client
- Listes des magasins qui on tune note inférieure à la moyenne
- Typologie de produit qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2e trimestre 2021
- NPS
- NPS par source
- Nombre de retour clients par source
- Liste des 5 magasins avec le plus de feedbacks
- Liste des produit ayant des notes inférieure ou égale à 6

Exigences

Lister les exigences du projet:

Elles peuvent être:

- Techniques (contraintes sur la base de données, serveurs...)
- Humaines (besoin de ressources supplémentaires...)
- Temporelles (date limite...)
- ...

Sur le le plan technique :

- Exploration des données pour bien comprendre de quoi elle parle.



BestMarket

- Assurer la qualité, la sécurité et l'accessibilité des données clients, notamment en conformité avec le RGPD.
- Bien comprendre le score NPS.

Sur le plan humain :

- Erreur de communication.
- Collaborer avec des experts en data engineering, en analyse de données ou en gestion de la relation client, pour accompagner l'intégration et l'interprétation des données.