

# Expression des besoins

<b>Titre du projet</b>	<i>Base client BestMarket</i>
<b>Contact Business</b>	<i>Olivier / Responsable Service Client</i>

<b>Version</b>	<b>Auteur</b>	<b>Description</b>	<b>Date</b>
V1	<i>Stéphane Chaillié</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>01.06.2022</i>

<b>Contexte du projet</b>
<p><i>Le flux des demandes client accroit de jour en jour sur tous les canaux de communication. En effet, l'équipe doit faire face aux nombreuses réclamations, suggestions, demandes d'information du client. Face à des exigences de plus en plus importantes, l'objectif de l'entreprise est de déployer une stratégie d'amélioration de l'expérience client afin qu'il revienne refaire des achats.</i></p> <p><i>Les moyens à mettre en place : Produire pour le Management des indicateurs globaux sur la satisfaction client (NPS, Note moyenne par Service et catégorie de produit) sur la France et par département et des indicateurs très précis pour identifier quels magasins et sur quels services il faut apporter une action d'amélioration sur le terrain (exemple : améliorer la satisfaction clients dans les magasins où le drive a la moins bonne note.</i></p>



# BestMarket

## Expressions des besoins

### Analyse Globale :

- **NPS général et sur tous les canaux de communication**

*Calcul : Score entre -100 et 100 : Différence en pourcentage des promoteurs (% de clients avec une note entre 9 et 10) et détracteurs (% de clients avec une note entre 0 et 6)*

- **Pourcentage de recommandations client**

*Calcul : % de clients ayant répondu "oui" à la question de recommandation sur l'ensemble des clients.. 1= oui, 0=non*

- **5 magasins avec meilleur note moyenne**

*Calcul : moyenne de toutes les notes par magasin et ensuite établir un classement des 5 meilleurs*

- **Liste magasins avec note inférieur à la moyenne**

*Calcul : On calcule d'abord la moyenne générale de tous les magasins, ensuite on établit la liste des magasins qui ont une note moyenne inférieure à la moyenne générale*

- **Classement départements par note**

*Calcul : D'abord lister par note tous les départements*

*Mais il est plus pertinent de lister classer les départements selon leur note moyenne*

- **Quel mois a t on plus de retours sur le service après vente ?**

*Calcul : Il faut d'abord extraire de la date d'achat le jour de la semaine, le mois et le trimestre. Ensuite on peut comptabiliser et lister le nombre de réclamations sur le SAV par mois*

- **Classement jours de la semaine meilleure expérience en magasin**

*Calcul : On agrège nos données sur la note moyenne (en magasin) en fonction de chaque jour de la semaine et on peut établir le jour avec la meilleure note moyenne en magasin*

### Analyse des catégories d'expérience client :

- **Note moyenne pour chaque catégorie d'expérience client (en plus)**

*Calcul : On établit la note moyenne pour chaque catégorie d'expérience client (Drive, livraison,...)*



# BestMarket

- **Les 10 moins bons magasins en Drive (en plus)**

*Calcul : On liste les 10 moins bons magasins sur la note moyenne en Drive*

- **Drive (Liste magasins avec plus de 12 feedbacks)**

*Calcul : On comptabilise le nombre de feedbacks en Drive par magasin et on filtre sur les magasins avec plus de 12 feedbacks*

- **Livraison (Nombre de retours)**

*Calcul : On comptabilise le nombre de retours sur tout le fichier retour\_client. Pour plus de pertinence, on peut reporter la proportion que ca représente.*

- **Réseaux sociaux (Liste notes clients sur les TV)**

*Calcul : On liste toutes les notes clients provenant de la source "réseaux sociaux" sur le produit TV. Pour plus de pertinence on peut calculer également la note moyenne*

## **Analyse sur les produits :**

- **Classer note moyenne pour chaque catégorie de produit (du meilleure à la moins bonne)**

*Calcul : On établit la note moyenne pour chaque catégorie de produit*

- **Note moyenne sur l'ensemble des boissons**

*Calcul : Sur les produits "boissons", on établit la note moyenne sur l'ensemble des clients*

- **Typologie de produit qui apporte le meilleur service après vente**

*Calcul : On établit la liste des typologies de produit et la note moyenne sur le SAV. On classe ensuite de la meilleure à la moins bonne*

- **Typologie de produit qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021**

*Calcul : On établit dans un premier temps les notes moyennes par typologie de produit pour le trimestre 1 et le trimestre 2. On fait ensuite la différence de ces notes moyennes pour savoir quelle typologie de produit a vu une évolution positive de la note*



# BestMarket

## Exigences

- **Techniques** : nouvelle base de donnée créée doit respecter le format spécifié dans le dictionnaire / MAJ dictionnaire / MAJ schéma BDD
- **Timing** : Suivi du NPS avant la fin du mois