

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Tahir TAHIRZADE	Date	31/10/2022
Nom du client	PRIMERO BANK	Sujet de l'analyse	Mission analyse de données Primero Bank

Comment remplir ce document :

- Un exemple est donné à titre indicatif en italique. Supprimez-le avant d'ajouter votre texte.
- Ajoutez et supprimez des lignes selon vos besoins dans les tableaux ci-dessous.

I. Décrivez le contexte du client : quel est son secteur d'activité et quels sont ses enjeux principaux ?

Ancienneté de Primero Bank : 5 ans.

Modèle économique :

- Banque 100 % en ligne : toutes les opérations se font depuis l'application mobile ou le site Internet de la banque qui ne dispose d'aucune agence physique.
- Pour les particuliers : propose des comptes courants, des crédits et des livrets d'épargne.
- Offre tarifaire :
 - carte bleue gratuite ;
 - 3 offres premium payantes : Silver, Gold, Platinum (cette dernière a été créée il y a 6 mois).

II. Décrivez l'utilité du rapport : à qui s'adresse-t-il ? Quels sont ses objectifs ?

L'audience, appelée également cible de communication

Paola, directrice Marketing.

Objectif du rapport n° 1	Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.
Objectif du rapport n° 2	En déduire des pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils quittent la banque.
Objectif du rapport n° 3	Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque.

III. Données : avez-vous des opérations de nettoyage à réaliser ?

Listes des opérations de nettoyage des données à réaliser	Raison pour laquelle cette opération est nécessaire
<ul style="list-style-type: none"> L'Identification les caractéristiques communes des clients qui sont partis. 	<ul style="list-style-type: none"> Pour identifier la satisfaction de cartes pour les clients.
<ul style="list-style-type: none"> Les 5 pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils sont partis. 	<ul style="list-style-type: none"> est-ce que les clients ont des frais fiscaux et des impôts plus élevé en lien avec leurs revenus? Est-ce les clients ont des frais bancaires plus élevé en lien avec leur revenus ? , on peut dire que quand les clients sont mariés, ils commencent à créer des comptes commun afin de réduire leurs dépenses fiscales et leurs crédits. : Quelle nouvelle technologie est utile pour faciliter le travail du service clientèle afin d'obtenir la satisfaction du client ? Les inconvénients des cartes bancaires devraient être examinés afin d'augmenter l'utilisation moyenne de la carte de client perdue. Il est conseillé de ne pas se concentrer sur la transaction des clients perdus, mais plutôt sur le parcours client.
<ul style="list-style-type: none"> L'Identification parmi les clients actuels, les profils qui pourraient partir. 	<ul style="list-style-type: none"> -Clients célibataires titulaires d'une licence. -Femmes mariées et ayant Montant moyen du crédit renouvelé

IV. Données : comment vont-elles être utiles dans l'analyse ?

Transformez les données en informations. Expliquez l'information qu'elles vous donnent et comment elles seront utiles.

Donnée(s)	L'information issue de la lecture de ces données	Utile pour répondre à l'objectif n° :

<ul style="list-style-type: none"> Situation Familial et genre 	<ul style="list-style-type: none"> Les clients qui sont mariés et de sexe masculin 	1
<ul style="list-style-type: none"> Catégorie du revenu et niveau de diplôme 	<ul style="list-style-type: none"> Les clients qui ont un baccalauréat, et qui ont un revenu de 40 000 à 60 000 \$ et avec moins de probabilité 60 000 à 80 000 \$. 	1
<ul style="list-style-type: none"> l'impacte d'âge 	<ul style="list-style-type: none"> Il est possible de voir que, au total 2017, les clients actuels qui ont entre 43 et 47 ans peuvent partir. 	3
<ul style="list-style-type: none"> Niveau du diplôme 	<ul style="list-style-type: none"> 647 femme ayant niveau diplôme licence ont une probabilité de quitter la banque 	3
<ul style="list-style-type: none"> Montant crédit renouvelé 	<ul style="list-style-type: none"> Client actuel 2 fois plus grand que Client perdu . 	2
<ul style="list-style-type: none"> Moyenne de nb d'interactions 	<ul style="list-style-type: none"> Nous constatons qu'il y a des problèmes de communication entre les clients perdus et les relations avec la clientèle, ce qui donne le chiffre de 1636 ou 137,13%. 	2

V. Visualisation de données : quelles représentations graphiques sont selon vous les plus adaptées pour faire parler vos données ?

Objectif de la visualisation	Représentation graphique choisie	Justification du choix
------------------------------	----------------------------------	------------------------

<p>Objectif 1.</p> <p>En fonction de la situation de la famille, la visualisation détermine quel pourcentage de 4 secteurs sont parties</p>	<p>Visualisation 1</p> <p>L'anneau de client par statut marital.</p>	<p>Cet anneau est représenté dans différentes couleurs afin que l'on puisse voir clairement quelle partie de l'anneau présente le plus grand rapport.</p>
<p>Objectif 2.</p> <p>Les graphiques à barres montrent que les clients dont les revenus se situent entre 40 000 et 60 000 \$ sont les plus nombreux à quitter la banque.</p>	<p>Visualisation 2.</p> <p>Les graphiques à barres pour visualiser la catégorie de revenu</p>	<p>Les graphique barres permet une visualisation immédiate de voir que plus de 27% des clients ayant des revenus compris entre 40K et 60K sont partis.</p>
<p>Objectif 3.</p> <p>Si l'on examine l'utilisation des différents types de cartes, on constate que la majorité des clients qui ont quitté la banque sont des utilisateurs de cartes Platinum.</p>	<p>Visualisation 3.</p> <p>Le graphique en courbe visualise le client par type</p>	<p>En choisissant le graphique de la courbe, il est possible de voir que plus de 70% des clients ayant une carte Platinum sont partis.</p>
<p>Objectif 2</p> <p>Avec cette visualisation on analyse Montant crédit renouvelé par pourcentage et par nombre</p>	<p>Visualisation 4.</p> <p>Le graphique à barres affiche le montant du crédit renouvelé par statut de client.</p>	<p>Le graphique à barres illustre que le client actuel est deux fois plus important que le client perdu, en montrant le pourcentage en nombre de clients.</p>
<p>Objectif 1.</p> <p>Le but de la visualisation est de trouver qu'il y a une relation entre la catégorie de revenu et le niveau d'éducation.</p>	<p>Visualisation 5.</p> <p>Les statistique de le niveau de diplôme et le client perdu</p>	<p>Le graphique à histogrammes indique dans les histogrammes qu'il existe une relation entre le niveau de diplôme et le client perdu. Les 492 clients ayant le niveau de diplôme sont plus pertinents en termes de départ</p>

		<p>de la banque.</p> <p>En cliquant sur la barre de sexe des clients, nous pouvons voir que la plupart des sortants de banque sont des hommes avec un diplôme de baccalauréat.</p>
--	--	--