

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Etude sur les retours clients réalisés / questions et réponses</i>
Contact Business	<i>Olivier, responsable du service client</i>

Version	Auteur	Description	Date
VI	Thierry Monjo	Business Intelligence Analyst	15.05.2024

Contexte du projet
<p><i>Le service client a un besoin impérieux de mieux connaître la clientèle. Il souhaite urgemment cerner les raisons qui font qu'un client reste ou part afin d'adapter au mieux sa stratégie. Comment l'entreprise peut-elle améliorer l'expérience client ?</i></p> <p><i>Des données concernant les retours clients ont été collectées à partir de sources diverses (téléphone, email, réseaux sociaux) et pour des services divers (service après-vente, livraison, expérience en magasin, drive). Ces données ont concerné plusieurs typologies de produits (alimentaire, loisirs, high-tech, maison).</i></p> <p><i>Ces retours clients donnent lieu à investigations et questionnements afin d'éclairer la satisfaction client, de dégager des tendances et d'évaluer des indicateurs clés de performance.</i></p>



Expressions des besoins

Pour répondre à la demande du service clients, les informations ou indicateurs suivants sont à déterminer suivant la **liste de questions soumise par le service client** :

- Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?
- Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?
- Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ? (Classé de la meilleure à la moins bonne)
- Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?
- Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?
- Quel est le classement des départements par note ?
- Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?
- Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?
- Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?
- Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?
- Quel est le pourcentage de recommandations client ?
- Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?
- Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021 ?
- Net Promoter Score
- Net Promoter Score par source
- Quel est le nombre de retour clients par source ?
- Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks ?



Exigences

Les données exploitées doivent être contemporaines, cohérentes et complètes.

Contemporaines : elles doivent avoir été recueillies sur la même période de temps suffisamment court pour obtenir un instantané de la situation clients.

Cohérentes : une même méthode de recueil et d'évaluation (notes) doit avoir été pratiquée en fonction des sources.

Complètes : il peut manquer des données, mais en nombre restreint, sous peine d'introduire des biais préjudiciables à l'exploitation des données.

Le projet doit être réalisé dans les meilleurs délais pour répondre à l'urgence de la demande exprimée.