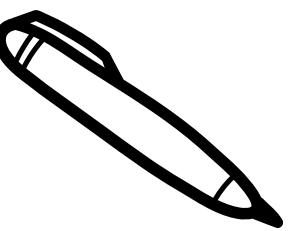


ANALYSE DE LA SATISFACTION CLIENT POUR UN SERVICE EN LIGNE



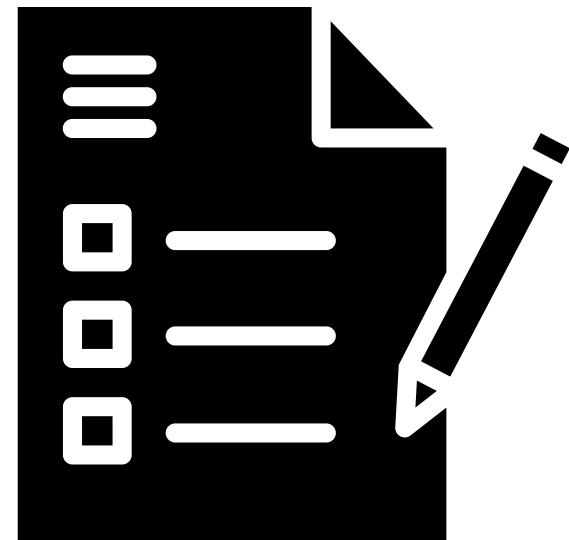
**Ichraq Essadeq
Yosra Moumtaz**





PLAN

- 1** Introduction
- 2** Collecte des données
- 3** Modèle de données
- 4** Visualisations et analyses
- 5** Recommandations
- 6** Conclusion



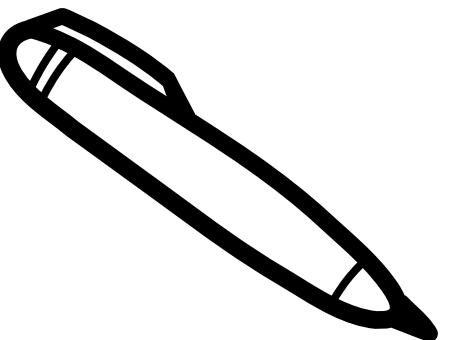
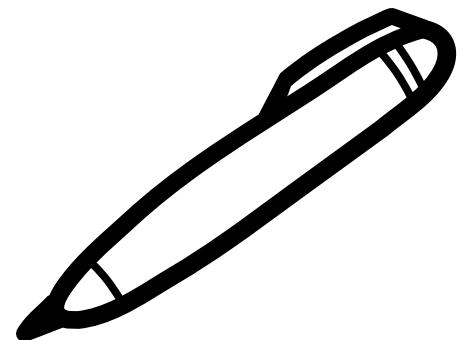
OBJECTIF DE LA BI



L'objectif principal de la Business Intelligence (BI) est de collecter, organiser et analyser les données d'une entreprise afin de fournir des informations exploitables qui soutiennent la prise de décision stratégique et opérationnelle. Elle vise à transformer les données brutes en connaissances exploitables pour aider les entreprises à comprendre leur performance, à identifier des tendances et à prendre des décisions éclairées.



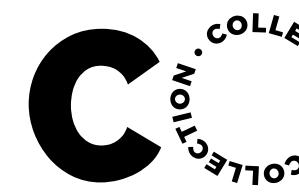
INTRODUCTION



ANALYSE DE LA SATISFACTION CLIENT POUR UN SERVICE EN LIGNE

Analyser la satisfaction des clients pour un site e-commerce en utilisant des données d'enquêtes et des commentaires clients est au cœur de ce projet.

Cela implique l'extraction et le traitement minutieux des données des enquêtes, ainsi que l'analyse approfondie des sentiments exprimés dans les commentaires clients. En utilisant ces informations, nous générerons des rapports détaillés visant à identifier les tendances, les points de friction et les opportunités d'amélioration du service. Ces rapports serviront de guide pour mettre en place des initiatives ciblées visant à optimiser l'expérience client et à renforcer la satisfaction globale.



COLLECTE DES DONNÉES

Pour collecter efficacement des données d'enquêtes et des commentaires clients pour une analyse de la satisfaction des clients pour un service en ligne, plusieurs méthodes peuvent être utilisées :

01

Enquêtes en ligne

02

Entretiens individuels

03

Groupes de discussion

04

Analyse des réseaux sociaux

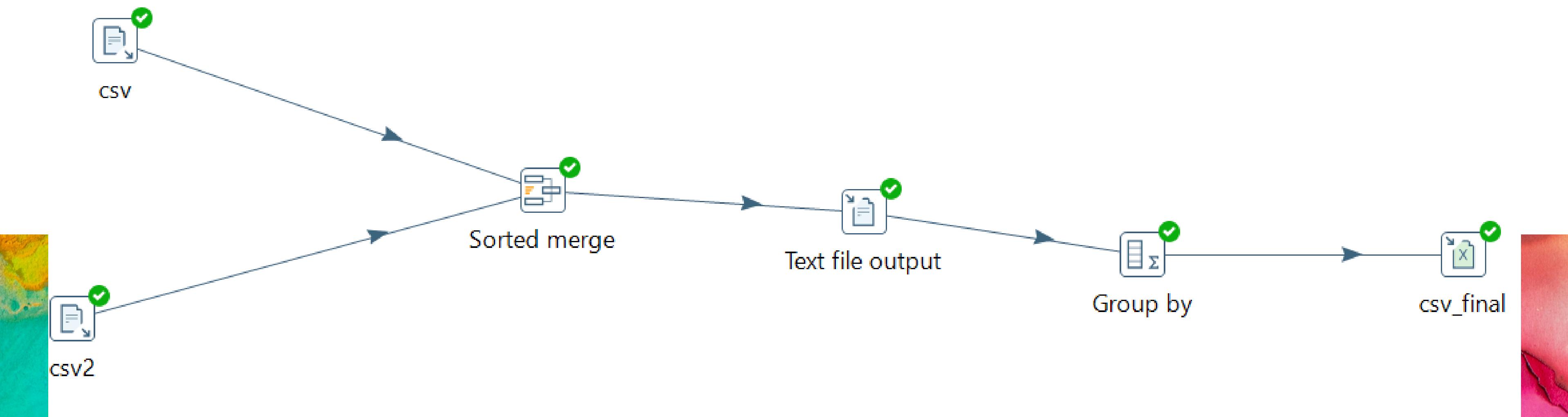
05

Formulaires de commentaires sur le site web

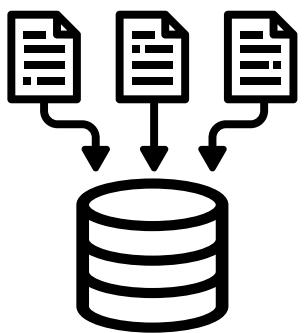
06

Analyse des avis en ligne

ETL



DATA



Ticket ID	Customer Name	Customer Email	Customer Age	Customer Gender	Product Purchased	Date of Purchase	Ticket Type	Ticket Subject
8	Denise Lee	joelwilliams@example.com	23	Male	Philips Hue Lights	dimanche 9 août 2020	Refund request	Battery life
51	Kayla Dunn	ramirezphilip@example.net	66	Male	Sony Xperia	mardi 22 décembre 2020	Refund request	Software bug
104	James Harris	jason93@example.org	49	Male	Dyson Vacuum Cleaner	lundi 24 février 2020	Refund request	Battery life
105	Jill Glenn	malloryrogers@example.net	58	Male	Fitbit Charge	dimanche 27 juin 2021	Refund request	Product recommendation
112	Autumn Heath	matthew17@example.com	68	Male	Nintendo Switch Pro Controller	lundi 29 novembre 2021	Refund request	Display issue
126	Austin Murphy	daniel46@example.com	45	Male	Philips Hue Lights	samedi 27 juin 2020	Refund request	Display issue
209	Brenda Freeman	raymond21@example.com	38	Male	Canon EOS	vendredi 12 mars 2021	Refund request	Account access
225	Allen Jones	elizabeth98@example.net	59	Male	GoPro Hero	lundi 16 novembre 2020	Refund request	Network problem
364	Cindy Thomas	floresnicholas@example.org	48	Male	Google Nest	vendredi 21 août 2020	Refund request	Battery life
380	Diana Thomas	charles04@example.org	42	Male	LG Washing Machine	mercredi 7 octobre 2020	Refund request	Data loss
398	Jeffrey Russell	bradmolina@example.net	19	Male	Sony PlayStation	mercredi 23 décembre 2020	Refund request	Delivery problem
416	Mr. Jason Schmitt	pamelajackson@example.net	41	Male	Philips Hue Lights	samedi 9 janvier 2021	Refund request	Data loss
480	Samantha Vega	hhall@example.com	46	Male	Dell XPS	mardi 7 janvier 2020	Refund request	Product setup
536	Brenda Robbins	barnettcolleen@example.org	25	Male	Canon EOS	vendredi 9 juillet 2021	Refund request	Account access
548	Kristen Blake	jennifer41@example.com	29	Male	Asus ROG	vendredi 9 octobre 2020	Refund request	Software bug
587	Sarah Johnson	fbrown@example.net	47	Male	Nikon D	mercredi 10 mars 2021	Refund request	Hardware issue
608	Laura Barnett	cameronvargas@example.net	69	Male	Garmin Forerunner	lundi 5 avril 2021	Refund request	Software bug
640	Paula Wood	david09@example.net	47	Male	Samsung Soundbar	mardi 3 mars 2020	Refund request	Data loss
660	Sarah Roman	johnsonricky@example.org	46	Male	Bose SoundLink Speaker	dimanche 29 août 2021	Refund request	Product setup
716	Brian Manning	sherry59@example.com	37	Male	Autodesk AutoCAD	dimanche 17 octobre 2021	Refund request	Software bug



OUTILS UTILISÉS



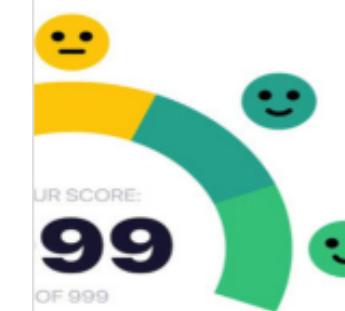
Power BI



Customer Support Ticket Dataset

Customer support ticket dataset.

[kaggle.com](#)



Customer Feedback Dataset

Customer Sentiment Dataset: Opinions, Ratings, and Sources

[kaggle.com](#)

customer_support_tickets	⋮
Σ Customer Age	⋮
Customer Email	⋮
Customer Gender	
Customer Name	
Σ Customer Satisfaction Rating	
Date of Purchase	
First Response Time	
Product Purchased	
Resolution	
State	
Ticket Channel	
Ticket Description	
Σ Ticket ID	
Ticket Priority	
Ticket Status	
Ticket Subject	
Ticket Type	
Time to Resolution	
Average Rating	
Collapse ^	

MODÈLE DE DONNÉES

Simplicité : Regrouper toutes les données dans une seule table rend la structure de la base de données simple et facile à comprendre pour les utilisateurs et les développeurs. Cela peut réduire la complexité et simplifier la maintenance du système.

Performance : Une seule table peut permettre des opérations de lecture et d'écriture plus rapides, car toutes les données sont stockées dans un seul endroit et peuvent être accédées plus efficacement. Cela peut être particulièrement avantageux pour les applications transactionnelles où la performance est critique.

Flexibilité : Une seule table permet une flexibilité accrue lors de l'ajout de nouveaux attributs ou champs, car il n'est pas nécessaire de modifier la structure de plusieurs tables. Cela peut simplifier le processus de développement et permettre une évolutivité plus facile du système.

Dashboard

Complaint Type

Billing inquiry

Cancellation request

Product inquiry

Refund request

Technical issue

Top State rating

Alabama

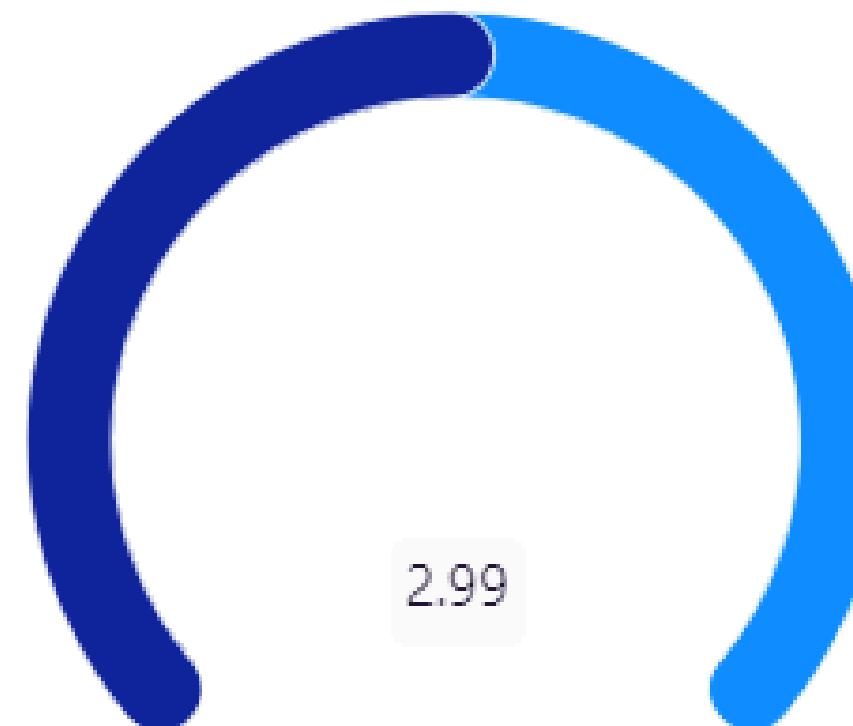
Total Rating

8469

Closed Complaints

2769

Customer Satisfaction Rating

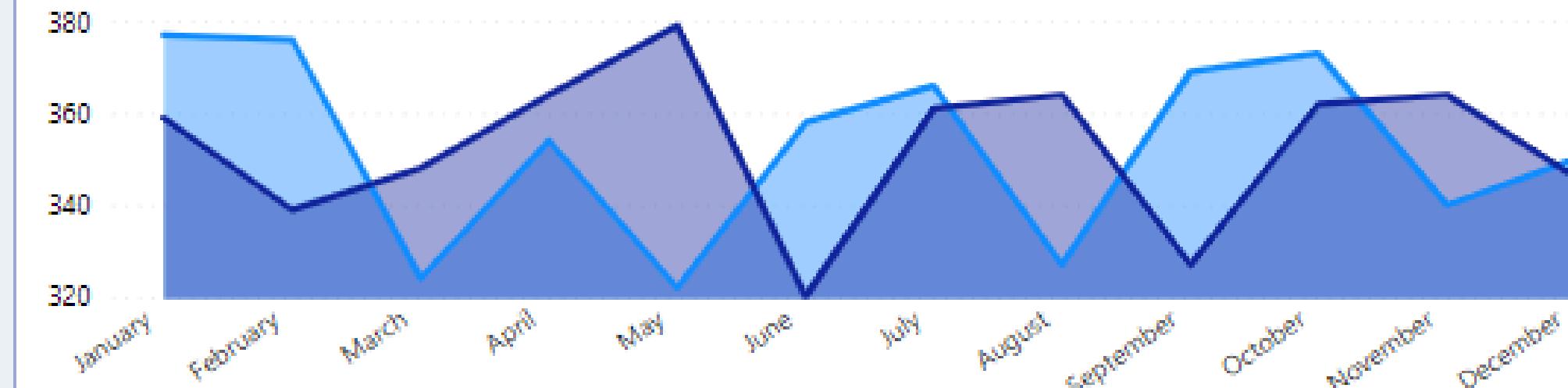


1

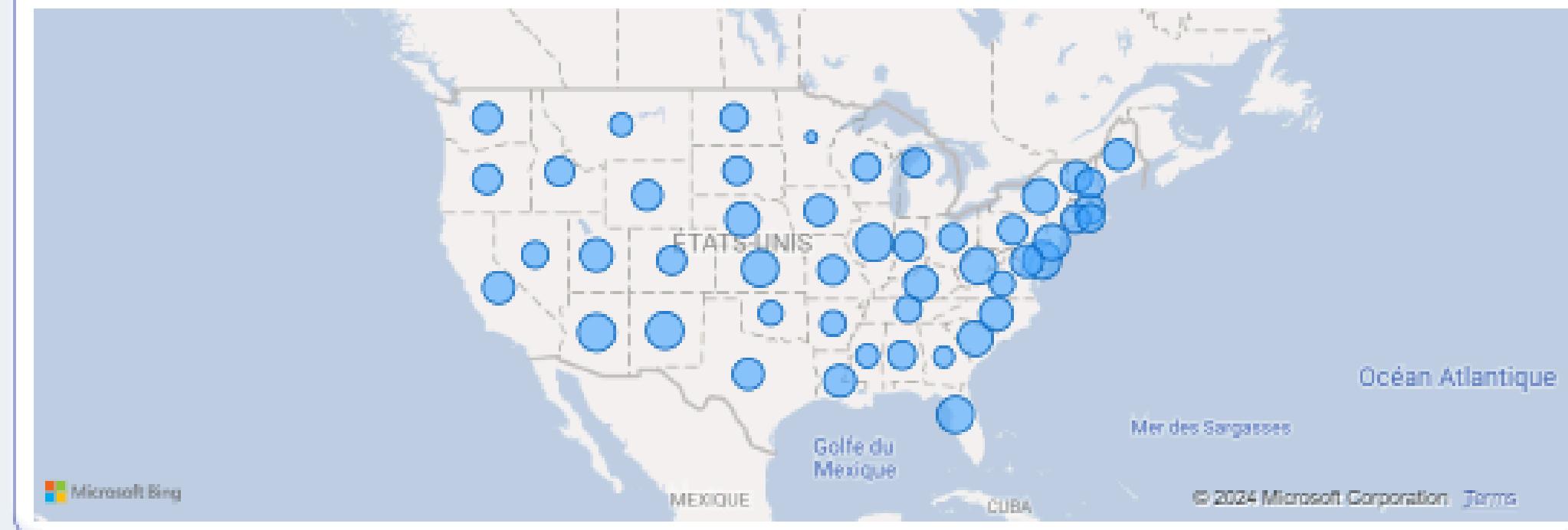
5

Complaint Trends for Products Purchased in year 2020 and 2021

Year ● 2020 ● 2021



Total Rating by State





Dashboard

Complaint Type

Billing inquiry

Cancellation request

Product inquiry

Refund request

Technical issue

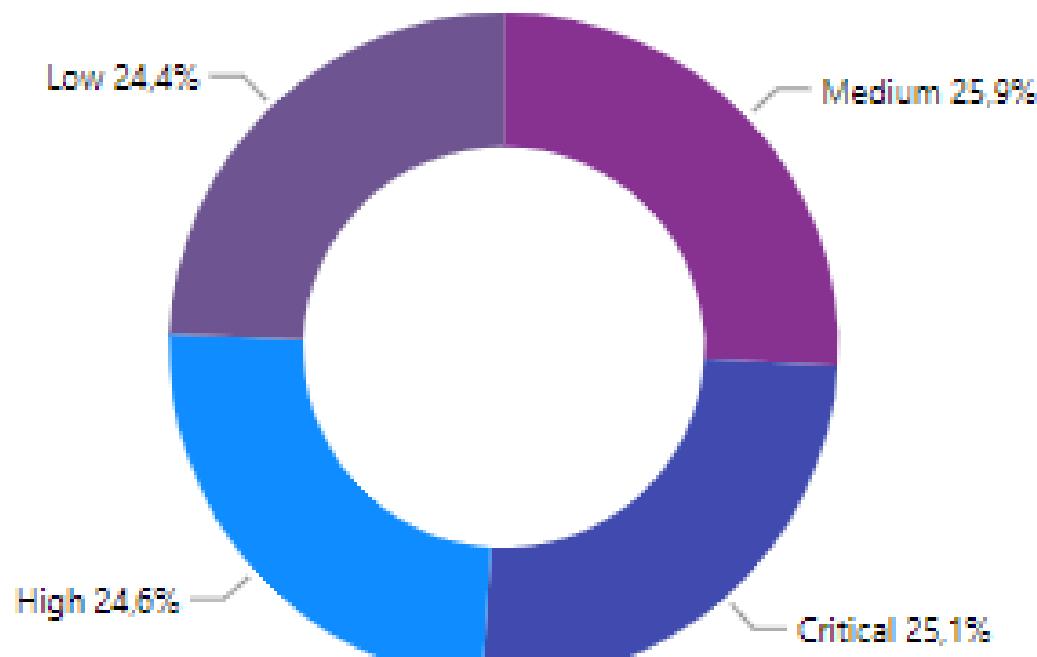
Total Customer Satisfaction Rating

8283

Top Sexe Rating

Female

Total Complaints by Priority



Top 5 Products with most Complaints

Sony Xperia	217
Sony 4K HDR TV	210
Sony PlayStation	202
Samsung Soundbar	188
Xbox	187

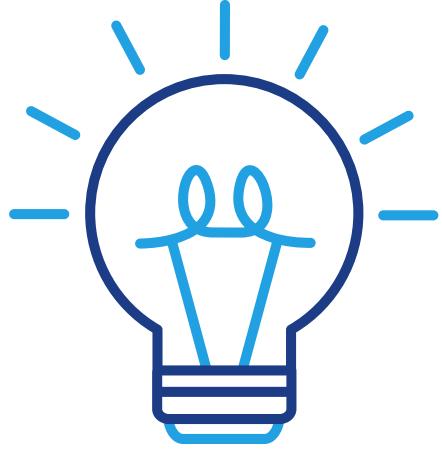
Complaints by their Type

Refund request	1752
Technical issue	1747
Cancellation request	1695
Product inquiry	1641
Billing inquiry	1634

Complaints through different Channels

Email	2143
Phone	2132
Social media	2121
Chat	2073

INTERPRETATION



Les matériaux électroniques sont les produits les plus fréquemment mentionnés dans les plaintes des clients, probablement en raison de leur complexité et de leur utilisation quotidienne. Les remboursements, les annulations et les problèmes techniques sont les plaintes les plus courantes, indiquant une insatisfaction potentielle avec le processus de retour et les produits eux-mêmes. Les clients préfèrent communiquer par e-mail et par téléphone. La plupart des plaintes sont classées comme prioritaires faibles ou moyennes, suggérant qu'elles peuvent être résolues dans un délai raisonnable. Bien que le nombre total de plaintes ait augmenté de 9 % de 2020 à 2021, le nombre de plaintes fermées a également augmenté de 13 % sur la même période. Les types de plaintes les plus fréquents sont les demandes de renseignements sur la facturation, les annulations, les questions sur les produits, les remboursements et les problèmes techniques. Enfin, le taux de satisfaction des clients est de 2,99 sur 5.

RECOMMANDATIONS

Examiner les plaintes relatives aux smartphones :
Une enquête approfondie sur les plaintes concernant les smartphones est nécessaire pour identifier les causes sous-jacentes des problèmes. Cela pourrait impliquer des entretiens avec les clients, une analyse des données de support et des tests produits.

Améliorer le processus de retour et de remboursement : Simplifier et rationaliser le processus de retour et de remboursement afin de réduire les plaintes. Cela pourrait inclure la création d'un portail de retour en ligne, des options de retour plus flexibles et une meilleure communication sur la politique de retour.



Résoudre les problèmes techniques : Identifier et résoudre les problèmes techniques à l'origine des plaintes des clients. Cela pourrait passer par la publication de correctifs logiciels, le remplacement des composants défectueux et une formation améliorée pour les agents d'assistance.

Proposer plus d'options de support : Offrir une gamme étendue d'options de support, y compris le chat en direct, les réseaux sociaux et le support en personne, pour faciliter le contact des clients avec l'entreprise et obtenir une assistance rapide.

RECOMMANDATIONS

Suivre la satisfaction des clients : Mesurer la satisfaction des clients après le traitement des plaintes, que ce soit par le biais d'enquêtes de satisfaction ou de demandes de notation de leur expérience.

Réduire les plaintes relatives à la facturation : Simplifier les factures et clarifier les frais pour réduire les plaintes. Proposer des options de paiement flexibles et un service clientèle amélioré pour répondre aux questions de facturation.



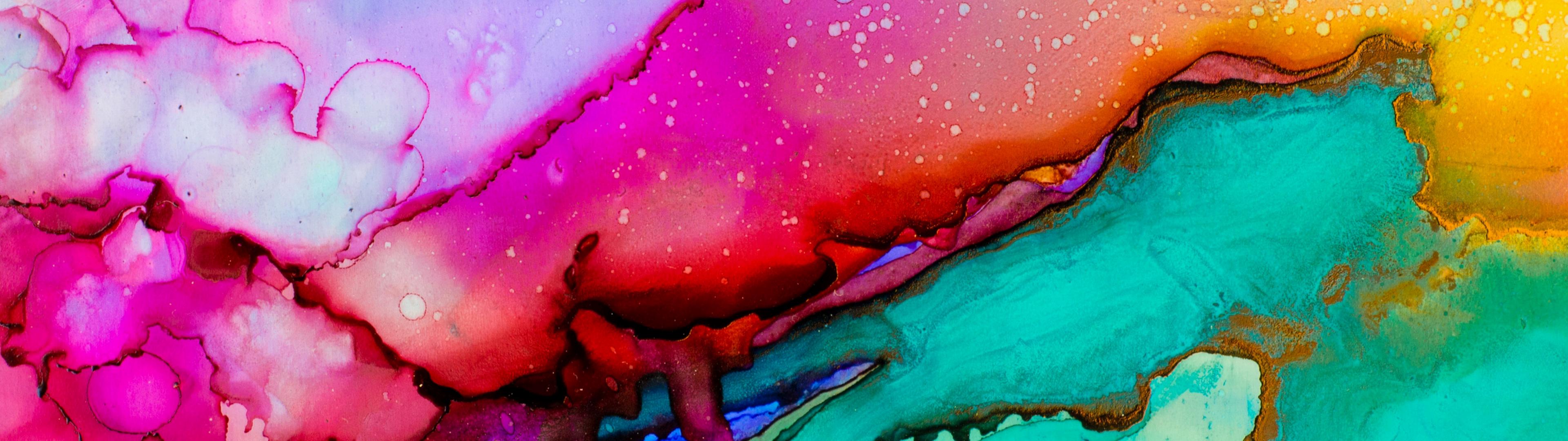
Optimiser le processus d'annulation : Simplifier et améliorer le processus d'annulation, avec un portail en ligne et des options plus flexibles, tout en communiquant clairement la politique d'annulation.

Améliorer la communication avec les clients : Renforcer la communication en fournissant des informations claires et précises sur les produits et services, en répondant rapidement aux questions et en résolvant les problèmes de manière efficace.



CONCLUSION

En conclusion, ce projet est essentiel pour garantir une expérience client satisfaisante et fidéliser la clientèle. En **identifiant** les principales **sources de mécontentement**, telles que les problèmes liés aux smartphones et les processus de retour et de remboursement complexes, nous avons jeté les bases d'améliorations significatives. En mettant en œuvre des solutions ciblées, telles que des **processus simplifiés**, une **communication efficace** et **une formation du personnel renforcée**, nous visons à résoudre les problèmes de manière proactive et à répondre aux attentes de nos clients. La **surveillance** continue de la satisfaction client et l'**adaptation** constante des stratégies en fonction des retours permettent d'assurer une expérience client de haute qualité et de renforcer la position sur le marché.



MERC

