

PROJET UBER 2024

QUESTIONS MÉTIER

Questions globales (Vue d'ensemble)

1. Combien de courses ont été effectuées en 2024 ?
2. Quel est le taux de réussite des réservations ?
3. Quel est le taux d'annulation global ?
4. Quelle part des annulations est due aux clients vs aux chauffeurs ?
5. Quelle est l'évolution globale de l'activité sur l'année ?

Objectif : comprendre la santé globale du service.

Questions temporelles (Quand ?)

6. Quels sont les jours avec le plus de réservations ?
7. Quelles sont les heures de pointe ?
8. Y a-t-il une saisonnalité (mois, périodes fortes/faibles) ?
9. Les annulations augmentent-elles à certaines heures ?
10. Y a-t-il une différence semaine vs week-end ?

Décision : ajuster la disponibilité des chauffeurs.

Questions par type de véhicule

11. Quel type de véhicule est le plus utilisé ?
12. Quel type de véhicule a le meilleur taux de réussite ?
13. Quel véhicule génère le plus de revenu total ?
14. Quel véhicule génère le meilleur revenu moyen par course ?
15. Quels véhicules ont le plus d'annulations ?

Décision : optimiser la flotte.

Questions financières

16. Quel est le revenu total généré ?
17. Quel est le revenu moyen par course ?
18. Quelle est la relation entre distance et valeur de la course ?
19. Quels véhicules sont les plus rentables ?
20. Quelles méthodes de paiement génèrent le plus de revenu ?

Décision : stratégie tarifaire et paiements.

Questions sur les annulations

21. Quelles sont les principales raisons d'annulation côté client ?
22. Quelles sont les principales raisons d'annulation côté chauffeur ?
23. À quels moments les annulations sont-elles les plus fréquentes ?
24. Les annulations ont-elles un impact significatif sur le revenu ?
25. Quels véhicules sont les plus concernés par les annulations ?

Décision : réduction des frictions.

Questions sur la satisfaction

26. Quel est le rating moyen des chauffeurs ?
27. Quel est le rating moyen des clients ?
28. Existe-t-il des différences de satisfaction selon le type de véhicule ?
29. Le temps d'attente influence-t-il la satisfaction ?
30. La distance influence-t-elle le rating ?

Décision : améliorer l'expérience utilisateur.

Questions géographiques

31. Quels sont les lieux de pickup les plus fréquents ?
32. Quels sont les lieux de drop les plus fréquents ?
33. Quelles zones génèrent le plus de revenus ?
34. Certaines zones ont-elles plus d'annulations ?
35. Existe-t-il des zones à faible performance ?

Décision : repositionnement géographique.

Questions opérationnelles

36. Quel est le temps moyen pour atteindre le client (VTAT) ?
37. Quel est le temps moyen de trajet (CTAT) ?
38. Existe-t-il des retards anormaux ?
39. Les trajets incomplets sont-ils fréquents ?
40. Quelles sont les causes principales des trajets incomplets ?

Décision : amélioration opérationnelle.

Questions stratégiques

41. Quels leviers pour réduire les annulations client ?
 42. Quels leviers pour réduire les annulations chauffeur ?
 43. Faut-il encourager certains types de véhicules ?
 44. Quelles méthodes de paiement faut-il promouvoir ?
 45. Où investir pour améliorer la satisfaction globale ?
-

Questions pour le dashboard

46. Quels KPIs afficher en priorité ?
47. Quels filtres sont essentiels pour les managers ?
48. Quelle vue quotidienne / mensuelle est la plus utile ?
49. Quels graphiques doivent être interactifs ?
50. Comment raconter l'histoire des données simplement ?