

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Amelioration du processus du retour client</i>
Contact Business	<i>Oliver Responsable Service Client</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	<i>Felizarda Lando</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>05/12/2024</i>

Contexte du projet
<p><i>Le service client de BestMarket dirigé par Olivier a besoin d'aide sur le customer data feedback (demande retour clients).</i></p> <p><i>Au quotidiens, l'entreprise est sollicité par les consommateurs pour des demandes diverses (réclamations, informations, suggestions) avec des exigences toujours plus importantes. Les données provenant de sources diverses (réseaux sociaux, campagne d'emailing, application mobil, feedback téléphonique après contact) les équipes ont du mal à s'y retrouver.</i></p> <p><i>Oliver fait appel à nous pour synthétiser les données et répondre aux questions que se pose régulièrement son équipe. Les réponses devront permettre de comprendre comment l'expérience client doit être améliorée car c'est un enjeu très important qui permettra à BestMarket de fidéliser plus de clients.</i></p>

Expressions des besoins

Liste des demandes d'analyses et Dans les cas nécessaires, ajouter également les règles de calculs.

Calculer les indicateurs suivants:

- Nombre de retour clients
- $NPS = \% \text{promoteurs} - \% \text{detracteur}$
- NPS par source : Quel est le nombre de retour clients par source ? / Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks ?
- Le pourcentage de recommandations client ? (Comptabiliser le nombre de retours client qui ont répondu "Oui" divisé par le nombre de retours total)
-
- *Suggestions d'indicateurs supplémentaires*
-
- Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV
- Les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive
- Le classement des départements par note
- 5 magasins avec les meilleures notes moyennes
- La note moyenne sur l'ensemble des boissons
- La typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente
- Le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin
- Note moyenne pour chaque catégorie de produit (Classé de la meilleure à la moins bonne)
- Mois sur lequel il y a le plus de retour sur le service après-vente
- Les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne
- Les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1^{er} et le 2^{ème} trimestre 2021

Exigences

Temporelles :

-Olivier a besoin de pouvoir suivre cet indicateur de manière fiable avant la fin du mois prochain

Technique :

- Avoir une base de données `customer_data_feedback.db` fonctionnelle.

- Base de données mise à jour avec le fichier `ref_magasin` pour créer une nouvelle table.

- Le dictionnaire de données doit contenir les attributs de la table `ref_magasin` avec leur format, ainsi que leur description.

- Lors de la création de la nouvelle table dans la base de données, le format de cette table doit correspondre à celui spécifié dans le dictionnaire.

- La documentation (schéma de la base et dictionnaire de données) doit également être mise à jour.

- Le schéma de la base de données doit être mis à jour avec le logiciel de notre choix ici MySQLWorkbench

- L'encodage lors de l'importation du fichier doit être en UTF-8 pour gérer les caractères spéciaux présents.