



BestMarket

Expression des besoins

Titre du projet	Améliorer l'expérience client BestMarket
Contact Business	Mélanie, lead data analyst Olivier, responsable du service client

Version	Auteur	Description	Date
V1	François Jolly	Business Intelligence Analyst	08.11.2024

Contexte du projet

L'objectif de l'entreprise de grande distribution BestMarket est **d'améliorer la qualité globale de son réseau** de magasin à travers la région ile de France.

Pour cela et dans le cadre de leur **projet stratégique** d'analyse des données des retours clients (appelé RetailInsight360), Mélanie, lead data analyst et Olivier, responsable du service client ont donc fait appel à moi, consultant Business Intelligence Analyst pour **aider à cet objectif**, avec l'enjeux crucial de Conseiller à la direction **comment l'entreprise BestMarket pourrait améliorer l'expérience client**.

L'équipe du service Client BestMarket recevant tous les jours tellement de retours clients de natures diverses (Réclamation, Suggestion, demande info) qu'elle se sent vite débordé et a beaucoup de **difficulté** à y voir clair et s'y repérer dans cette multitude de feedback. L'équipe a elle seul a donc beaucoup de mal à conseiller Olivier dans **l'amélioration de l'expérience clients**.

Le besoin étant de déployer une **stratégie** adéquate pour que le client ait la meilleure expérience possible et surtout que les clients aient envie de **revenir au maximum** dans les magasins !

Pour cela je dois donc **analyser** et **agréger** les différents **retours clients** provenant de différents sources (réseaux sociaux /emails/ app mobile/ feedback téléphone) regroupés dans la base de donnée et le fichier CSV afin de **répondre aux questions** que l'équipe se posent régulièrement dans le but de bien comprendre **comment l'expérience client doit être améliorée**.

Un nouvel indicateur NPS pour suivre la satisfaction client sur toutes les sources doit également être implémenter avec une contrainte temporel : **avant la fin du mois prochain**.



BestMarket

Expressions des besoins

Feedback General sur BestMarket :

- Quel est le pourcentage de recommandations client ?

Analyses du nombre de retours Clients :

- Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?
- Quel est le nombre de retour clients par source ?
- **Quel est le pourcentage de retour client et la note moyenne par type de retour ?**
(libelle_categorie) => Suggestions afin de connaître quel catégorie a le plus de retour client et si la moyenne des retours est plutôt positif ou négatif

Analyses des notes par produit ou type de produit :

- 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)
- Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?
- Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?
- Quelles sont les typologies produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2021 ?
 - ici il faut calculer la moyenne de chaque typologie de produits d'abord pour le 1er trimestre puis pour le 2ème et effectuer ensuite une comparaison des moyennes pour chacune des typologies afin de ne garder que celles supérieures.

Analyses des retour/notes par magasins (ou emplacement magasin) :

- Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?
- Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?
- Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?
- Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks ?
- Quel est le classement des départements par note ?
 - Ici il faudra faire un jointure sur ref_magasin avec la table manquante afin de récupérer le département correspondant à chaque magasin.

Analyses des notes par données temporelles :

- Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?
 - Ici il faut calculer et regrouper les moyennes par l'extraction du mois de la date d'achat.
- Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?

Analyses des feedback clients basés sur le Net Promoter Score (NPS) :

- Quel est le NPS global chez BestMarket
 - pour cela il faut compter le nombre de retour client ayant une note égale à 9 ou 10 (promoteurs) et y soustraire le nombre de retour client ayant une note entre 0 et 6 (détracteurs) et ramener le tout en pourcentage par rapport au nombre de retour client total.
- Calcul du NPS par source
 - Même type de calcul que ci-dessus mais groupé par source (le pourcentage est donc à calculer par rapport au nombre de retour client total par source)
- **Evolution sur NPS sur l'année (par mois)** => Suggestions afin de faire le suivi temporel de l'indicateur NPS et maîtriser son évolution mensuelle, permettant aussi de connaître le mois avec le meilleur score NPS et le mois avec le plus mauvais score.
 - Même type de calcul que ci-dessus mais groupé par le mois extrait de la date_achat



Exigences

Exigences Techniques:

- Au niveau de la base de données :
 - Bien s'assurer que la clé "cle_retour_client" dans la table "Retour_client" est bien un index aléatoire incrémental et n'est donc pas recroisable avec une autre base de données contenant des données personnelles /RGPD => c'est bien le cas !
 - Créer la clé étrangère "Clé_produit" référençant la table « Produit » en recréant la table "Retour_client" car SQLite ne gère pas la commande "alter table" pour ajouter une clé étrangère. Il faut utiliser une approche de création d'une table temporaire avec le transfert/copie des données depuis "Retour_client ", puis supprimer "«Retour_client " d'origine, créer la nouvelle table "Retour_client " avec la bonne clé étrangère et insérer les données depuis la table temporaire, enfin, supprimer la table temporaire.
 - Contraintes d'intégrité des données : Pour assurer la cohérence des données, Les valeurs de clef étrangère « Clé_produit » de la table Retour_client doivent donc toutes être présentes en tant que clef primaire dans la table « Produit »
 - Pour répondre à l'indicateur « Quel est le classement des départements par note ? » il manque l'information de département correspondant au magasin référencé, celui-ci doit provenir d'une nouvelle table à définir (par la suite avec le même type de contrainte d'intégrité).
- Au niveau des Serveurs
 - Sécurisation des accès au CRM confidentiels des retours des clients: BestMarket doit mettre en place des politiques d'accès spécifiques pour chaque département dans l'entreprise. Cloisonnez les accès à certaines informations, limitez les personnes habilitées à accéder aux données sensibles stratégiques de l'entreprise , sécurisez l'accès à la base de données en utilisant une politique d'authentification à deux facteurs ou en cryptant les données.
 - Etablir un état des lieux de la sécurité des systèmes d'information : BestMarket doit réaliser un état des lieux de la sécurité des systèmes d'information qui accèdent à la base de données. Cela comprend la stabilité du système, l'identification des vulnérabilités en cas d'attaque et l'évaluation des risques pour la disponibilité du serveur de stockage.
 - La capacité de stockage de la base de données doit être suffisante pour gérer une croissance future des données.
 - Processus d'archivage et de suppression des données : BestMarket doit mettre en place un processus adéquate d'archivage et de sauvegarde de la base de données pour minimiser les pertes de données en cas d'incident, ainsi qu'un processus de suppression des données obsolètes pour respecter des exigences RGPD.

Exigences Humaines :

- L'équipe du service Client *BestMarket* étant complètement débordé et ayant beaucoup de difficulté à y voir clair et s'y repérer dans la multitude de feedbacks => il faudra dans le futur donc renforcer l'effectif de l'équipe Service Client mais aussi la formation et les compétences de chacun afin d'être autonome sur les analyses des données des retour clients (chargement de bdd /données CSV/ analyse par requête SQL) afin d'aider Olivier dans l'amélioration de l'expérience clients.

Exigences Temporelles :

- Olivier a absolument besoin de suivre l'indicateur NPS pour la satisfaction client *sur toutes les sources avant la fin du mois prochain* => il faut donc l'implémenter au plus vite afin de pouvoir commencer à suivre et à analyser les résultats dès la fin du mois prochain!