

Expression des besoins

| | |
|-------------------------|---|
| Titre du projet | <i>Interrogez une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction client</i> |
| Contact Business | <i>Mélanie, lead data analyst chez BestMarket</i> |

| Version | Auteur | Description | Date |
|---------|------------------|-------------------------------|------------|
| V1 | WOUOGO Hélène | Business Intelligence Analyst | 10.06.2023 |

| Contexte du projet |
|--|
| <p><u>objectif</u> : Comprendre le besoin du service clients</p> <p>Attentes : Enjeu très important pour cette entreprise de grande distribution BestMarket composée de plusieurs magasins</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Conseiller la direction sur comment l'entreprise pourrait améliorer l'expérience client ; pour que le client puisse revenir. Tous les jours les consommateurs sollicitent le service client pour des réclamations, suggestions, demandes d'informations avec des exigences de plus en plus importantes 2- Besoin de déployer une stratégie qui permettrait aux clients d'obtenir la meilleure expérience possible afin de revenir dans le magasin (Améliorer l'expérience client) |



Expressions des besoins

Attente 1 : Faut synthétiser les besoins et charger les données CSV dans une BDD

Les données proviennent de différentes sources : réseaux sociaux, feedback par tel après un contact, application mobile, campagne e-mailing... (les équipes ont du mal à se retrouver, faudrait les synthétiser)

Attente 2 : proposer 2 axes d'analyses pertinentes supplémentaires pour améliorer l'expérience client

Le responsable du service client Olivier a besoin de l'Indicateur NPS (net promoter score).

Le calcul (% des promoteurs - % des détracteurs) de cet indicateur lui permettra ainsi qu'à toute son équipe de suivre la satisfaction client sur toutes les sources ainsi que les réponses aux questions ci-dessus

- 1- Quel est le nombre de retour clients sur la livraison ?
- 2- Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?
- 3- Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produits (classé de la meilleurs à la moins bonne) ?
- 4- Quels sont les 5 magasins avec les meilleurs notes moyennes ?
- 5- Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?
- 6- Quel est le classement sur les départements par note ?
- 7- Quelle est la typologie de produits qui apporte le meilleur service après-vente ?
- 8- Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?
- 9- Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?
- 10- Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?
- 11- Quel est le pourcentage de recommandations clients (comptabiliser le nombre de retours clients qui ont répondu « oui » divisé par le nombre de retours total)
- 12- Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?
- 13- Quelles sont les typologies de produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1^{er} et 2^e trimestre 2021

Exigences du projet

-Techniques : faire attention au format des fichiers, savoir manipuler les différents outils, maîtriser les synthèses pour pouvoir rédiger aisément les requêtes SQL, s'assurer de la cohérence des résultats

-Humaines (posséder certaines soft skills tels que l'organisation, la rigueur, l'esprit d'analyse, la motivation...)

-Temporelles : Faut respecter un certain délai pour le rendu du projet car olivier a besoin de suivre indicateur NPS de manière fiable avant la fin du mois.