

# Expression des besoins

<b>Titre du projet</b>	<i>Projet "RetailInsight360"</i>
<b>Contact Business</b>	<i>Mélanie - lead data analyst</i> <i>Olivier-responsable du service client</i>

<b>Version</b>	<b>Auteur</b>	<b>Description</b>	<b>Date</b>
<i>V1</i>	<i>Liodenot julien</i>	<i>Business Intelligence Analyst</i>	<i>01.03.2025</i>

<b>Contexte du projet</b>
Dans le Cadre du projet stratégique interne "RetailInsight360", la société a besoin d'aide sur l'analyse des données de retours client. L'objectif est de comprendre le besoin du service client de la société sur l'utilisation de ces données et conseiller la direction sur comment améliorer l'expérience client.

## Expressions des besoins

Si après la liste des calculs demandés lors de l'analyse :

### 1. Calcul sur les retours :

- Nombre de retour client sur la livraison
- Quel est le nombre de retour clients par source ?
- Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?
- Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?
- Quel est le pourcentage de recommandations client ?
  - Calcul : nombre de retours client qui ont répondu "Oui" divisé par le nombre de retours total

### 2. Calculs par classement :

- Quel est le classement des départements par note ?
- Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?
- Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?
- Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ? (Classé de la meilleure à la moins bonne)
- Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks ?
- 

### 3. Calcul sur le NPS :

- NPS
  - % détracteurs (notes 0 à 6) - % promoteurs (notes 9 à 10)
- NPS par sources
- Calcul du NPS par Département
- Quels sont les 5 magasins avec le moins de feedbacks et le type de notes pour le NPS ?



#### 4. Calcul sur la notation

- Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?
- Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?
- Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?

#### 5. Calcul sur les produits

- Quelles sont les typologies de produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1<sup>er</sup> et le 2<sup>ème</sup> trimestre 2021 ?
- Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?

### Exigences

- Exigences temporelles : Olivier a besoin des résultats avant la fin du mois prochain.
- Exigences Humaines : possibilité de réaliser seul+ voir si besoin de questions.
- Exigences Techniques : création de la base à l'aide des données fournies. Création des requêtes pour affichage du résultat.
- Exigences de données : Analyse de la cohérence des données, respect du RGPD.