

# Expression des besoins

<b>Titre du projet</b>	<i>Interrogez une base de données avec SQL pour suivre la satisfaction client</i>
<b>Contact Business</b>	<i>Mélanie et Olivier</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	Leonardo MONTILLA	Business Intelligence Analyst	10/11/2023

Contexte du projet
<i>L'entreprise Best Market reçoit de plus en plus de demandes et des retours clients concernant leurs produit dans différents magasins. Les canaux de réception de ces demandes sont variés et actuellement la direction souhaite réorganiser cette partie de son activité et a fait appel à un expert en Business Intelligence afin de mieux comprendre les besoins clients et faire en sorte que la satisfaction de ces derniers augmente afin de confirmer et augmenter leur fidélisation.</i>

## Expressions des besoins

Objectifs :

- Conseiller la direction sur comment améliorer l'expérience client car le nombre de sollicitations de la part des clients est de plus en plus importante

Enjeux :

- Avoir une meilleure expérience pour que les clients aient envie de revenir dans les magasins
- Les retours viennent de différentes sources et l'entreprise a du mal à s'y retrouver

Axes d'analyse proposés pour l'expérience client :

- 1) Calcul du NPS
- 2) Evaluation de la satisfaction client par magasin (calculé en NPS par trimestre)
- 3) Popularité du magasin (par nombre d'habitants)
- 4) Meilleures catégories de produit sur l'année

## Exigences

- **Techniques** : gestion de la BDD, logiciel de traitement SQL (mySQL), outils de visualisation de données (Excel ou PPT) notes attribuées par les clients, dates de retour au format JJ/MM/AAA, respect des normes RGPD, contraintes budgétaires (stockage des données), mise en place d'une documentation avec des préconisations pour améliorer l'expérience client
- **Humaines** : réunions hebdomadaires entre les parties prenantes afin de mesurer l'avancement du projet, formation des équipes aux bonnes pratiques (gestion du temps, traitement des demandes, KPIs).
- **Temporelles** : calcul du NPS à faire avant la fin du mois