



BestMarket

Expression des besoins

Titre du projet	Données Retours Client
Contact Business	Mélanie Lead Data Analyst

Version	Auteur	Description	Date
V1	BARAU Thomas	Business Intelligence Analyst	10/2024

Contexte du projet
<p>➤ Objectif :</p> <p>L'objectif est de fournir des recommandations à la direction de BestMarket, entreprise de grande distribution, afin améliorer l'expérience client en magasin et augmenter leur fidélité grâce à l'utilisation des données des retours et avis des clients issues de différentes sources.</p> <p>➤ Enjeux :</p> <p>Utiliser les données des retours et avis des clients pour faire ressortir des axes d'amélioration de l'expérience client</p> <p>➤ Bénéfices :</p> <p>La mise en place de KPIs permettra à Olivier, Responsable du Service Client, de suivre la satisfaction des clients selon les différentes sources : Réseaux Sociaux, Email, Téléphone. Ce qui permettra de veiller à la satisfaction Client et dégager les axes d'amélioration.</p>



BestMarket

Expressions des besoins

Répondre aux questions d'Olivier, celles-ci ont été regroupées selon différentes thématiques :

Nombre Retour Client :

- N°1. Quel est le nombre de retours clients sur la livraison ?
- N°16. Quel est le nombre de retour clients par source ?

Note moyenne :

- N°2. Quelle est la liste des notes des clients sur les réseaux sociaux sur les TV ?
- N°3. Quelle est la note moyenne pour chaque catégorie de produit ? (Classé de la meilleure à la moins bonne)
- N°6. Quel est le classement des départements par note ?
- N°8. Quelle est la note moyenne sur l'ensemble des boissons ?

Magasins :

- N°4. Quels sont les 5 magasins avec les meilleures notes moyennes ?
- N°5. Quels sont les magasins qui ont plus de 12 feedbacks sur le drive ?
- N°12. Quels sont les magasins qui ont une note inférieure à la moyenne ?
- N°17. Quels sont les 5 magasins avec le plus de feedbacks ?

Temporalité :

- N°9. Quel est le classement des jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure expérience en magasin ?
- N°10. Sur quel mois a-t-on le plus de retour sur le service après-vente ?

Typologie de Produit :

- N°7. Quelle est la typologie de produit qui apporte le meilleur service après-vente ?
- N°13. Quelles sont les typologies de produits qui ont amélioré leur moyenne entre le 1^{er} et le 2^{ème} trimestre 2021 ?

Recommandation /NPS :

- N°11. Quel est le pourcentage de recommandations client ? (Comptabiliser le nombre de retours client qui ont répondu "Oui" divisé par le nombre de retours total)
- N°14. Net Promoter Score
Règle de calcul : $NPS = \% \text{ promoteur} - \% \text{ détracteur}$
- N°15. NPS par source



Exigences

➤ Exigences techniques :

La base de données doit être mise à jour : Il faut ajouter la table Magasin et mettre à jour les tables existences. De plus il faut veiller à l'alimentation des tables une fois par jour, durant une période où les services ne les utilisent pas, sans doute le soir. Il faudrait également envisager la mise en place de système OLAP en fonction de la quantité de donnée à analyser afin d'assurer un suivi régulier et OLTP selon la quantité de transactions à effectuer en temps réel.

➤ Exigences humaines :

Mélanie (lead data analyst) et Olivier (responsable du service client) sont des acteurs clés du projet, et il est essentiel de s'assurer que leurs besoins et questions soient bien pris en compte dans l'analyse.

➤ Exigences temporelles :

Olivier souhaite qu'un indicateur NPS (Net Promoter Score) fiable soit établi d'ici la fin du mois prochain, soit le 30/11

➤ Exigences analytiques :

Olivier a fourni une checklist des questions auxquelles il souhaite obtenir des réponses via l'analyse des données. Les KPI comme le Net Promoter Score (NPS) sont au cœur des analyses à mener.