

Expression des besoins

Titre du projet	<i>Analyse de données des retours client</i>
Contact Business	<i>Mélanie, Lead Data Analyst</i>

Version	Auteur	Description	Date
V1	Vincent Audoux	Business Intelligence Analyst	09.2022

Contexte du projet

Ressenti de l'équipe : L'équipe ressent l'urgence d'améliorer l'expérience client, étant donné la complexité des retours variés et leur difficulté à en extraire des informations utiles.

Besoins : Le projet vise à analyser les retours clients pour comprendre les attentes et identifier les domaines à améliorer, répondant ainsi aux attentes croissantes des clients.

Objectif de l'entreprise : L'entreprise aspire à optimiser l'expérience client en adoptant l'indicateur Net Promoter Score (NPS) pour mesurer la satisfaction sur divers canaux et ajuster les stratégies en conséquence.

Enjeux : Traiter efficacement les retours clients et cerner les domaines nécessitant des améliorations sont des défis importants pour garantir une vision précise et allouer efficacement les ressources.

Bénéfices anticipés : Comprendre les besoins clients affinera les offres, renforçant la fidélisation et potentiellement augmentant les ventes. L'indicateur NPS guidera les décisions pour maintenir la satisfaction, renforçant la réputation et stimulant la croissance.



BestMarket

Expressions des besoins

Mesures et Indicateurs :

- Net Promoter Score (NPS)
- Nombre de retours clients
- Note moyenne pour chaque catégorie de produit
- Note moyenne sur l'ensemble des boissons
- Pourcentage de recommandations client

Évaluation des Magasins :

- Liste des notes des clients sur les réseaux sociaux (RS) et sur les TV
- Les 5 magasins ayant les meilleures notes moyennes
- Liste des magasins ayant plus de 72 feedbacks sur le drive
- Magasins ayant une note inférieure à la moyenne

Analyse des Produits :

- Typologie de produit ayant le meilleur service après-vente (SAV)
- Typologies de produits ayant amélioré leur moyenne entre le 1er et le 2ème trimestre 2027

Analyse Temporelle :

- Classement des départements par note
- Jours de la semaine où l'expérience client est la meilleure en magasin
- Mois ayant le plus de retours sur le SAV

Exigences

Exigences Techniques :

- Assurer que les notes attribuées par les clients sont comprises entre 0 et 10
- Veiller à ce que la date de retour d'un produit ne soit pas antérieure à la date d'achat.
- Garantir qu'il n'y ait pas de valeurs de prix négatives dans les données.
- Respecter les normes de protection des données personnelles (RGPD).
- Mettre en place un système de gestion de base de données (SGBD) efficace pour traiter les données de manière optimale..
- Posséder les compétences techniques en SQL nécessaires pour le projet.
- Respecter les contraintes budgétaires définies pour le projet.
- Fournir des recommandations pour améliorer l'expérience client.



BestMarket

Exigences Temporelles :

- Mettre en place un mécanisme fiable pour calculer le Net Promoter Score (NPS) avant la fin du mois prochain.

Exigences Humaines :

- Assurer une communication transparente et régulière avec les parties prenantes du projet.
- Développer les compétences de l'équipe chargée de la gestion des données.
- Garantir une gestion efficace du temps pour respecter les échéances du projet.