BestMarket

Expression des besoins

Titre du projet	*Suivi de la satisfaction clients*
Contact Business	*Mélanie (Lead Data Analyst)*

Version	Auteur	Description	Date
V1	*AD*	*Business Intelligence Analyst*	*21.05.2024*

Contexte du projet
Dans le cadre du nouveau projet stratégique « RetailInsight360 » initié par la direction, l'entreprise aurait besoin, dans un délai contenu, d'obtenir une analyse de ses données de satisfaction client. L'objectif étant de pouvoir déployer ensuite une stratégie qui permettra d'offrir au client la meilleure expérience possible afin de lui donner envie de revenir dans le magasin. C'est un enjeu important, les équipes ont de la difficulté à s'y retrouver dans les données et la direction a besoin de conseils pour permettre à l'entreprise d'améliorer sa relation client.

BestMarket

Expressions des besoins

L'entreprise souhaiterait donc améliorer l'expérience client.

Elle dispose d'un jeu de données contenant les retours clients provenant de différentes sources (réseaux sociaux, campagnes emailing, application mobile…).

Elle souhaiterait notamment calculer un indicateur de la satisfaction client appelé Net Promoter Score (NPS).

Pour ce faire il sera nécessaire de :

- compter le nombre d'avis total
- compter le nombre de détracteurs (note entre 0 et 6)
- compter le nombre de passifs (notre entre 7 et 8)
- compter le nombre de promoteurs (note entre 9 et 10)
- calculer le taux détracteurs/total et promoteurs/total en %
- Le NPS = Tx promoteurs – Tx détracteurs

L'entreprise souhaite également que lui soit proposé 2 axes d'analyse complémentaires pertinentes pour l'analyse de la satisfaction client.

Exigences

- *Les données transmises sont regroupées dans 1 fichier sql. Il faut les importer dans un SGBD (mysql, sqlite…) afin de pouvoir travailler dessus.*

- *Prendre connaissance des données, de leur structure (schéma de la BDD, dictionnaire de données), des questions d'Olivier (Responsable du service client) et de la documentation du Net Promoter Score (NPS).*

- *Faire un retour durant la prochaine réunion.*