

Etude de cas : OPTIMA SERVICES

Problématique : Amélioration de la Relation Client

Domaine : Services – Abonnements / Produits / Support Client

1. Contexte de l'entreprise

OPTIMA SERVICES est une entreprise marocaine spécialisée dans :

- La vente de services d'abonnement,
- La maintenance technique,
- Le service après-vente (SAV),
- Et les solutions B2C et B2B.

L'entreprise constate :

- Une baisse du taux de rétention de 8% sur l'année écoulée,
- Un taux de réclamation élevé dans certaines villes,
- Une satisfaction irrégulière selon les segments clients,
- Une méconnaissance du parcours client réel,
- Un manque de visibilité sur les KPI GRC.

La Direction vous sollicite pour :

- *** Analyser les données clients
- *** Identifier les signaux d'alerte
- *** Proposer un plan d'amélioration
- *** Construire un mini tableau de bord GRC sur Excel

2. TAF

A. Analyse du portefeuille client

TP1 – Segmentation Clients

Créer un TCD pour répondre aux questions suivantes :

1. Quel est le **nombre de clients par ville** ?
2. Quel segment (VIP / Premium / Standard) est le **plus rentable** ?
3. Quel est le **Score de satisfaction moyen par ville** ?
4. Identifier les **10 clients les plus rentables**.
5. Quelle est la **fréquence moyenne d'achat** par segment ?

B. Analyse des interactions / réclamations

TP2 – Analyse du Support Client

À l'aide d'un TCD :

1. Quel est le **nombre d'interactions par canal** ?
2. Le **taux de résolution** des réclamations ?
3. Quels sont les **motifs les plus fréquents** ?
4. Quelle relation entre :
 - ✓ score de satisfaction initial
 - ✓ satisfaction post-contact
5. Identifier les 5 clients ayant eu le plus de réclamations.

C. Analyse achats & CA

TP3 – Analyse financière client

1. Quel est le **CA total** par client ?
2. Quel **segment génère le plus de CA** ?
3. Quel est le **ticket moyen** par type d'achat ?
4. Analyse du CA par **moyen de paiement**.
5. Identifier les **clients à potentiel** (fréquence haute / montant faible).

D. Tableau de bord GRC

TP4 – Créer un Dashboard complet sur Excel

Le tableau de bord doit inclure :

✓ **KPIs GRC essentiels :**

- Taux de satisfaction moyen
- Taux de réclamations
- Taux de résolution
- CA par segment
- CA par ville
- Score de fidélité (Score Satisfaction + fréquence)
- Panier moyen
- Top 5 clients
- Canaux les plus utilisés

✓ **Visualisation :**

- Graphique barres : CA par ville
- Histogramme : interactions par canal
- Courbe : évolution du CA mensuel

✓ **Segments dynamiques :**

- Ville
- Segment
- Canal
- Type d'achat

4. Questions de réflexion

1. Quels segments de clients doivent être priorisés ? Pourquoi ?
2. Quels clients présentent un risque de churn ?
3. Quels canaux génèrent le plus de réclamations ?
4. Quel plan d'action recommanderiez-vous pour améliorer la satisfaction ?
5. Quel KPI vous semble le plus critique pour cette entreprise ?
6. Quel rôle peut jouer un CRM dans la réduction des réclamations ?