

Avec l'évolution permanente du web, comment recommander efficacement les organisations, en matière de stratégie de communication online?

Entretien avec : **Joseph Diaz** - Chargé d'études

1. Le contexte

Filiale du Groupe i&e, i&e Décision est spécialisée dans l'étude et la veille des systèmes d'opinion, sa vocation première est de produire de l'information utile à la prise de décision.

Le logiciel de veille utilisé par i&e Décision, depuis 2 ans, ne répondait plus aux attentes des utilisateurs. C'est dans ce contexte que l'agence a souhaité se doter d'une nouvelle plate-forme de veille répondant davantage aux besoins de son équipe de veilleurs.

Après avoir réalisé un benchmark et un profilage d'une « solution type », répondant aux attentes métiers, le logiciel AMI Opinion Tracker, d'AMI Software, a été retenue.

2. Utilisation

Les missions de veille conduites sur Internet par l'agence ont pour dénominateur commun l'aide à la décision sur des problématiques d'opinion online. « *Force est de constater que bon nombre de marques et d'entreprises sont désarmées face à la complexité du Web. Quand certains ont une vision biaisée de ce que rend public Internet, et notamment le Web social, d'autres ont une méconnaissance totale des discours exprimés et des publics sur la toile* ».

AMI Opinion Tracker est utilisé au quotidien par 8 chargés de veille. Pour chaque projet, ces collaborateurs définissent le plan de veille, paramètrent la plate-forme, gèrent la collecte et réalisent l'analyse quantitative et qualitative.

Le logiciel permet à l'agence de suivre dans le temps ou de capturer à un instant T la « *photographie conversationnelle et réputationnelle* » d'une marque. S'appuyant sur ce qu'elle constate, elle est capable d'orienter ses recommandations afin de répondre aux problématiques de communication de ses clients.

Le Weboscan™: Une offre packagée autour du logiciel AMI Opinion Tracker

Le Weboscan™ est un audit d'image numérique préliminaire à la mise en place d'une stratégie de communication sur Internet. Il permet d'objectiver et de mesurer l'e-réputation d'une marque, d'une entreprise, ou d'une institution. Ce diagnostic complet d'e-réputation s'appuie sur AMI Opinion Tracker.



Qui ?

i&e Décision est spécialisée dans l'anticipation, la veille et l'analyse des systèmes d'opinion. Elle accompagne les marques et les organisations dans la compréhension de leur environnement, dans la connaissance de leurs publics et l'évaluation de leur visibilité.

Pourquoi ?

- Analyser les discours sur le Web
- Evaluer les phénomènes d'influences en ligne
- Diagnostiquer l'e-réputation
- Identifier les risques d'opinion
- Apporter des recommandations d'action de communication online

Quoi ?

Veille et analyse de l'opinion numérique, diagnostic d'e-réputation

Où ?

Web médiatique, social et institutionnel

Comment ?

AMI Opinion Tracker 3.0

+ LES RÉSULTATS CONSTATÉS

- Crédibilité de l'offre vis-à-vis des clients
- Gain de productivité dans la collecte et l'analyse
- Exhaustivité et pertinence des informations recueillies



AMI OPINION TRACKER

est une suite logicielle dédiée à la mesure d'e-réputation, de buzz monitoring, et de mesure du ROI des actions de communication. Ce logiciel est adapté aux besoins de recherche, de suivi et d'analyse des expressions publiques sur Internet.

AMI Opinion Tracker est la solution complète, héritant d'un savoir-faire de plusieurs années en matière de veille et d'Intelligence économique, et parfaitement adaptée aux métiers des études et de la communication.

Le logiciel offre une panoplie complète d'outils qui permettent d'écouter, d'organiser, d'analyser les opinions exprimées par les internautes et qui fournissent les synthèses indispensables aux décideurs

Les objectifs opérationnels de cette offre sont de :

- ✓ **Suivre les opinions online et les modes de propagation de l'information et des contenus** : identification des thèmes porteurs, des sujets clefs et des sphères d'influences.
- ✓ **Identifier et analyser les signaux faibles d'une entreprise ou d'une organisation** : anticipation des sujets ou des relais d'opinion susceptibles d'émerger sur le Web et suivi de leurs évolutions dans le temps.
- ✓ **Fournir un outil d'aide à la décision en matière de stratégie de communication numérique.**

3. Ce qui a justifié le choix des solutions AMI Software

« Nous considérons le logiciel AMI Opinion Tracker comme la solution la plus performante et la plus aboutie du moment, en terme de buzz monitoring, et de social media tracking. L'un des éléments qui a justifié notre choix a été le moteur d'analyse automatique statistique et sémio-linguistiques de l'outil, qui nous permet de découvrir de potentielles tendances émergentes, grâce à sa technologie d'extractions automatiques de concepts...

...En tant qu'expert, avoir la main à 100% sur le paramétrage des sources et sur le back office, de façon générale, a été également prépondérant dans notre choix. Même si la qualité des graphiques a une marge de progression, l'outil reste simple à utiliser. L'ergonomie de la plateforme a définitivement fait la différence.

Enfin, nous apprécions particulièrement le relationnel à savoir l'écoute et la disponibilité de l'équipe AMI, non pas uniquement sur les aspects commerciaux.»

4. Les avantages constatés

« Le fait d'utiliser une plateforme comme AMI Software, nous permet de crédibiliser davantage notre offre auprès du client. Ce qui tend à le rassurer sur notre méthodologie.

Nous avons gagné en productivité, notamment sur le temps d'analyse humaine. En effet, la capacité de l'outil à établir des relations entre des expressions nous fait gagner un temps précieux, et optimise la pertinence de nos livrables. L'analyse sémantique et statistique nous permet de valider les hypothèses de départ sur les sujets débattus, et d'identifier quelles sont les grandes tendances.

Nous avons tout particulièrement apprécié les nouveautés apportées par la version 3 d'AMI Opinion Tracker, notamment la collecte à la volée (Surfboard). Elle nous permet d'être exhaustif, en capturant toute information, depuis un moteur de recherche, ou d'une page Web, en complément de la collecte automatique.»

POUR EN SAVOIR



<http://www.amisw.com/fr>

<http://intelligencecollective.blogspot.com>

http://twitter.com/ami_software