

sindup[®]

Convention Medialibs

Veille et E-réputation

Mickaël Réault - CEO

sindup[®]



Qu'est-ce que l'e-réputation ?

Image que les internautes se font d'une marque ou d'une personne en fonction de traces la concernant sur le Web.

Quels types d'informations ?

- ✓ Communication officielle et maîtrisée
- ✓ Messages diffusés par les internautes
- ✓ Fuites d'information





Impact fort de l'e-réputation



45 millions d'internautes en France.

57% des consommateurs consultent les avis d'internautes avant achat.

(Crédoc)

Fevad :

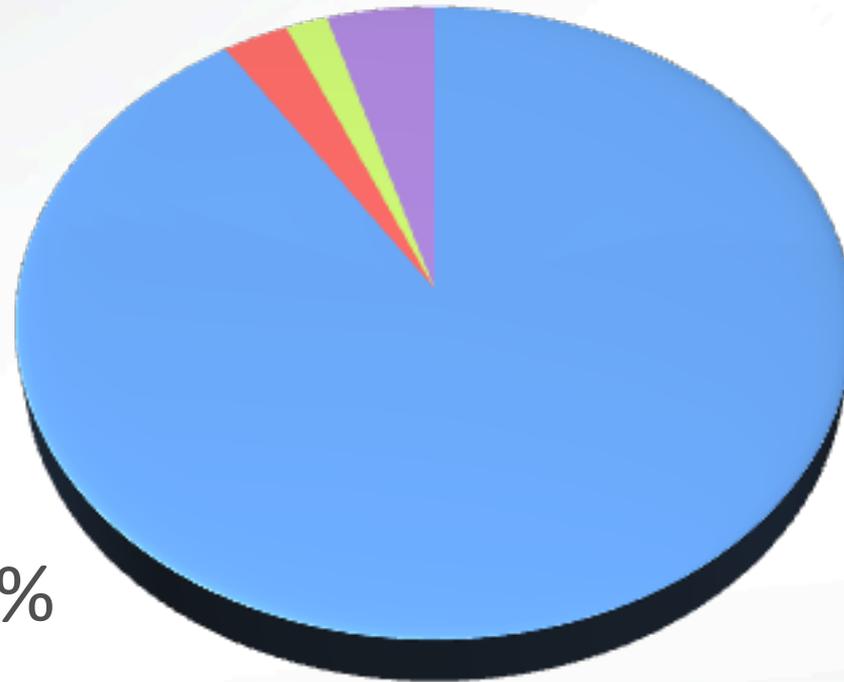
- 88% des internautes influencés par les avis.
- 56% d'internautes en ont déjà déposé.
- 66% consultent des avis avant d'acheter.



Parts des moteurs de recherche



en France



- Google
- Bing
- Yahoo!
- Autres

Google = 91%



Recherche avant commande...



Recherche avant commande...

Google gentlemen du déménagement avis Rechercher

Environ 7 440 résultats (0,39 secondes) Recherche avancée

Tout
Plus

Le Web
Pages en français
Pays : France
Plus d'outils

Gentlemen du Déménagement Lien commercial
www.Gentlemen-Demenagement.com Leader Européen du **Déménagement** Un Professionnel près de chez Vous.
Demande de Devis en Ligne - Déménagement Particuliers - Devis 48h !

Par E - Avis - Les gentlemen de l'Emmerdement 👎
25 mai 2003 ... Cet avis a été évalué par 9 membres de Ciao en moyenne: très intéressant ...
Il commanda donc un devis aux "**Gentlemen du déménagement**". ...
www.ciao.fr/Par_E_Avis_485349 - En cache - Pages similaires

Déménagement Montigné Rennes - Les Gentlemen du Déménagement ... 👎
10 déc. 2006 ... Lisez 2 avis de consommateurs sur Déménagement Montigné Rennes - Les **Gentlemen du Déménagement** et faites une bonne affaire.
www.ciao.fr/Demenagement_Montigne_Rennes_Les_Gentlemen_du_Demenagement_1022511 - En cache - Pages similaires
+ Plus de résultats de www.ciao.fr

Quel déménageur ; DEMECO, ALBA ou LES GENTLEMEN ?? - Maison et ... 😊
8 messages - 6 auteurs - Dernier message : 12 juin 2007
Moi je dirais DEMECO car j'ai **déménagé** plusieurs fois avec eux et pas de ... Je ne connais pas ALBA et les **gentlemen** lorsque je les ai appelé pr un DEMENAGEURS : vos avis SVP !!! Demeco, Demenageurs bretons etc. ...
forum.magicmaman.com/.../quel-demeco-gentlemen-sujet-3671549-1.htm - En cache - Pages similaires

DEMENAGEURS : vos avis SVP !!! Demeco, Demenageurs bretons etc ... 😊
8 messages - 6 auteurs - Dernier message : 29 oct. 2004
Demeco, Demenageurs Bretons, **Gentlemen du demenagement** ca vous dit quoi ... comme

E-réputation





Les principaux enjeux

✓ **Niveau des ventes et effort de prospection**

✓ **Départage lors d'une mise en concurrence**

✓ **Coût et qualité des recrutements**

77% des recruteurs tapent le nom des candidats et inversement...

✓ **Développement du réseau professionnel**

« Googler » pour préparer une prise de contact ou un rendez-vous.

✓ **Motivation des collaborateurs**

En particulier le service commercial en contact direct avec les clients et partenaires.





Retour sur investissement

- ✓ Hausse des ventes (visibilité, confiance, recommandations).
- ✓ Valorisation de la marque et de l'entreprise (INLEX).
- ✓ Amélioration des produits et services (feedbacks clients).
- ✓ Meilleur pilotage des opérations de communication.
- ✓ Positions améliorées dans les moteurs de recherche.



SocialRank : un critère pour Google et Bing



Les liens diffusés via Facebook, Twitter et dans les avis impactent le positionnement dans les moteurs.

Confirmé en décembre 2010 par [Matt Cutts](#)



Paramètres :

- ✓ Quantité (backlinks)
- ✓ Qualité des propos (avis)
- ✓ Notoriété (influenceurs)

Budget référencent, liens sponsorisés, emailing, phoning...

➔ Amélioration du retour sur investissement avec un e-réputation positive.



Comment faire face à l'infobésité ?

- ✓ Volumes d'information croissants (BigData).
- ✓ Temps disponible pour s'informer n'est pas extensible.
- ✓ Enjeu de la veille : ne pas rater les informations importantes tout en réduisant le temps de recherche.

- Actualités, blogs, forums, avis, réseaux sociaux
- Annonces légales, bilans, communiqués, sites
- Télévision, radio, presse écrite
- Catalogues produits et prix
- Intranet, newsletters, remontées terrain
- Etc.



Déployer une veille étape par étape

Une veille est un dispositif évolutif

Niveaux de veille





Créer des alertes

Google alertes bêta [Prévisualiser les résultats](#)

Type :

Fréquence :

Volume :

Mode d'envoi :

[CRÉER L'ALERTE](#)

Surveillez le Web et soyez alerté de l'apparition de nouveau contenu intéressant
Avec les alertes Google, vous serez averti par e-mail lorsque de nouveaux articles correspondant aux termes que vous recherchez seront publiés (Web, actualités, etc.).

Indiquez le sujet à surveiller, puis cliquez sur "Aperçu" pour connaître les types de résultats que vous recevrez. Exemples d'utilisation des alertes Google :

- Suivi de l'évolution d'un sujet d'actualité
- Réception d'informations sur les activités récentes d'un concurrent ou d'un secteur
- Suivi de l'actualité d'une personnalité
- Suivi des résultats d'une équipe sportive

Vous pouvez également [cliquer ici](#) pour gérer vos alertes.

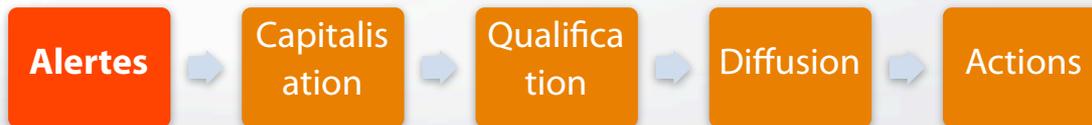




Les limites



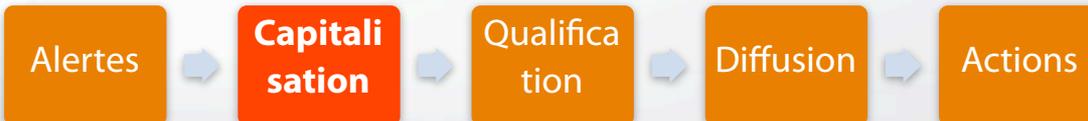
- ✓ Démarche individuelle
- ✓ Risque d'infobésité
- ✓ Pas de partage des informations
- ✓ Multiplicité des outils



Capitaliser les informations

Niveaux de veille

The screenshot shows the 'sindup' platform interface. At the top, there is a search bar with the text 'Votre recherche...' and a dropdown menu set to 'Actualités'. Below the search bar, there are navigation tabs for 'Actualités', 'Forums', 'Réseaux sociaux', 'Avis', and 'Documents'. The main content area displays search results for 'Grippe' (1-10 sur 5 341). A context menu is open over the 'Mes concurrents' folder, showing options: 'Nouveau sous-dossier', 'Nouveau dossier', and 'Supprimer'. The interface also includes a sidebar with a tree view of folders like 'Banque', 'Téléphonie', and 'Veille sectorielle', and a bottom section with news articles and a logo for 'afssaps'.





Définition d'une stratégie

- ✓ Elaboration du plan de classement
- ✓ Analyse des informations
- ✓ Diffusion ponctuelle aux collaborateurs





Veille collaborative

Commentaires

Derniers commentaires

iPhone 5 le 7 octobre prochain ? - Echodunet
▶ Google Actualités - 17 août 2011 (ajouté par Sindup : [confirmer](#) | [supprimer](#))

 **Presentation Sindup** le 19/08/11 à 10h42
à consulter
» Lire la suite (1)

L'Xperia Play débarquera le 28 mars chez Virgin Mobile
▶ DegroupNews - 24 mars 2011 (ajouté par Sindup : [confirmer](#) | [supprimer](#))

 **m.riviere@sindup.fr** le 19/08/11 à 09h33
Le prochain concurrent de l'iphone ?
» Lire la suite (1)

Les débits devraient augmenter sur la Bbox Fibre
▶ Bbox Actus - 16 août 2011 (ajouté par Sindup : [confirmer](#) | [supprimer](#))

 **m.riviere@sindup.fr** le 19/08/11 à 09h33
De nouvelles applications à prévoir ?
» Lire la suite (1)



Traiter et qualifier



- ✓ Tonalité
- ✓ Intérêt
- ✓ Sélectionner
- ✓ Classer
- ✓ Commenter
- ✓ Marquer lu
- ✓ Diffuser vers

Niveaux de veille





Traiter et qualifier

« satisfaction »

► Testntrust - Avis du 18/06/12 □□□□ ★★★★☆

Les plus accueil positive Plus Moins Meilleure note Etat général, propreté, entretien 5/5 Les moins choix articles Plus Moins Moins bonne note
Respect de l'environnement / développement durable 2/5 Recommandé ? 7/10 Certainement prix intéressant ✕ personnel insuffisant ✕
gamme peu diverse ✕ personnel chaleureux ✕

★ | 📁 Cherbourg Ambivalent ▾ Normale ▾ 🔗 ▾

Achat Cuisine: parfait!

► Ciao - Avis du 18/06/12 □□□□ ★★★★★

Avantages: prix, services et délais Inconvénients: rien a ce jour A la recherche d'une cuisine, j'ai pu comparer Ikea, Lapeyre et But. Le budget 4000E sans électromenager. Sans grande conviction j'ai tenté But. A ma grande surprise, le concepteur cuisine (le vendeur donc) a repris mon plan papier pour prix intéressant ✕ personnel professionnel ✕ cuisine "Convivia" ✕ service associé ✕

👤 | 📁 Cuisine Positif ▾ Normale ▾ 🔗 ▾



Rapports d'analyse

Niveaux de veille





Partage, gestion de droits et listes de diffusion

- Groupe de contacts Imprimer

Tous mes contacts + Ajouter un contact

A B C D E E G H I J K L M N O P Q R S I U V W X Y Z

	Mickaël Réault marketing@sindup.net	Groupe : Marketing		<input type="checkbox"/>
	Mickaël RIVIERE m.riviere@sindup.fr	Groupe : Service Clients		<input type="checkbox"/>
	Responsable Service clients responsable@sindup.net	Groupe : Service Clients		<input type="checkbox"/>
	Yves Ledroit y.ledroit@sindup.fr	Groupe : Commercial		<input type="checkbox"/>



Alertes, newsletters & portails

Niveaux de veille



Implication des différents services

- ✓ Community Manager
- ✓ Service clients / SAV
- ✓ Service juridique
- ✓ Marketing / Communication
- ✓ Direction Générale



Echanger avec la communauté

Niveaux de veille



sindup[®] Votre moteur de veille Internet www.sindup.fr

Alerte "Nextsend"

[@MugiwaraNoAmber tu peux utiliser nextsend.com et envoyer le tout par mail](#)
:]

Twitter - Message du 15/01/12 10h48 par LittleHache_ (It's HAJARE_B)

@ MugiwaraNoAmber tu peux utiliser nextsend .com et envoyer le tout par mail :) [lire la suite](#)

 **Lise Gardavot** @LGardavot Abonnements 

Mon dernier article pour @Pole_Doc vient de sortir ! Un #DU #eréputation, associant @Sindup, sera lancé en septembre goo.gl/zwt96

← Répondre ↻ Retweeter ★ Favori



Répondre aux clients



Défendre son image

Niveaux de veille



Alertes

Capitalisation

Qualification

Diffusion

Actions



Une approche globale



Veille concurrentielle

Connaître et surveiller ses concurrents, décrypter leur stratégie.



Veille commerciale

Détecter les opportunités d'affaires, alimenter la relation client.



E-réputation & social monitoring

Savoir ce que l'on dit sur un produit, une marque, une entreprise et ses dirigeants, protéger son image, engager la conversation...



Veille sectorielle

Suivre les évolutions de son marché, identifier les tendances et sujets d'actualité.

La plateforme Sindup



- ✓ 20 millions de sources, 88 langues, 50 pays.
- ✓ Traitement manuel ou automatisé (sémantique / linguistique).
- ✓ Monitoring temps réel (flux d'informations).
- ✓ Analyse des données sur un période (stratégie et mesures).

Offres modulables, souples et évolutives.



Merci de votre attention



Formation – DU E-réputation

A partir d'octobre 2012

En partenariat avec l'ISER



Formation – Veille en PME

22 novembre et 11 décembre

En partenariat avec Serda