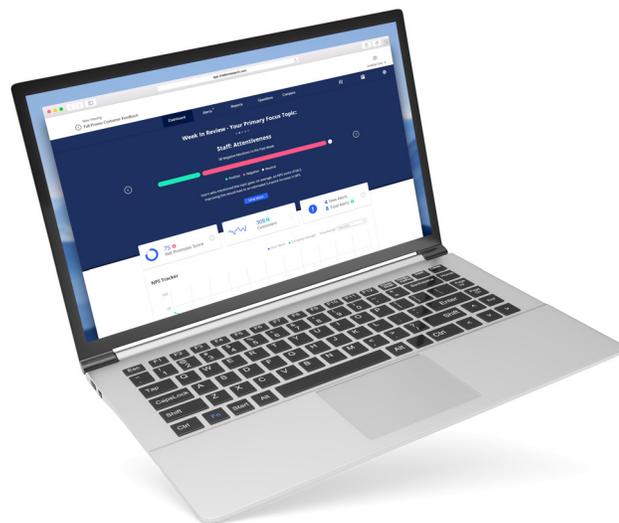


# Chatter

## Guide de l'utilisateur



Chatter Research © 2021 All Rights Reserved.

---

# Table des matières

<b>Chapitre 1:</b>	<b>Pour commencer . . . . .</b>	<b>4</b>
	Vue d'ensemble du Tableau de bord de Chatter . . . . .	5
	Filtrer le tableau de bord . . . . .	12
	Meilleures pratiques . . . . .	15
<b>Chapitre 2:</b>	<b>Les principaux avantages de Chatter . . . . .</b>	<b>16</b>
	Rapport NPS: Au-delà des chiffres . . . . .	16
	Vos clients vous parlent, écoutez-vous? . . . . .	23
	Quel est l'engagement de vos clients? . . . . .	30
	Surveillance de l'expérience client . . . . .	32
	Comprendre les différences régionales en matière de satisfaction et d'engagement . . . . .	34
	Exploiter au mieux vos données . . . . .	38
<b>Annexe A:</b>	<b>Tâches opérationnelles diverses . . . . .</b>	<b>40</b>
	Trouver une conversation . . . . .	40
	Options du menu de la barre de navigation . . . . .	41

---

# 1

## Pour commencer

La plateforme Chatter permet aux marques de se rapprocher de leur clientèle plus facilement que jamais. Avec Chatter, vous êtes en mesure d'entendre ce que vos clients disent au sujet de leur expérience en temps réel.

Grâce à l'utilisation de messages texte ou de clavardage en ligne pilotés par IA, des conversations sont menées avec vos clients, facilitant le partage des commentaires et vous fournissant des informations exploitables pour améliorer les expériences clients plus efficacement que jamais.

Chatter fonctionne le plus efficacement lorsque les employés en contact avec la clientèle encouragent chaque client à prendre un moment pour participer aux conversations.

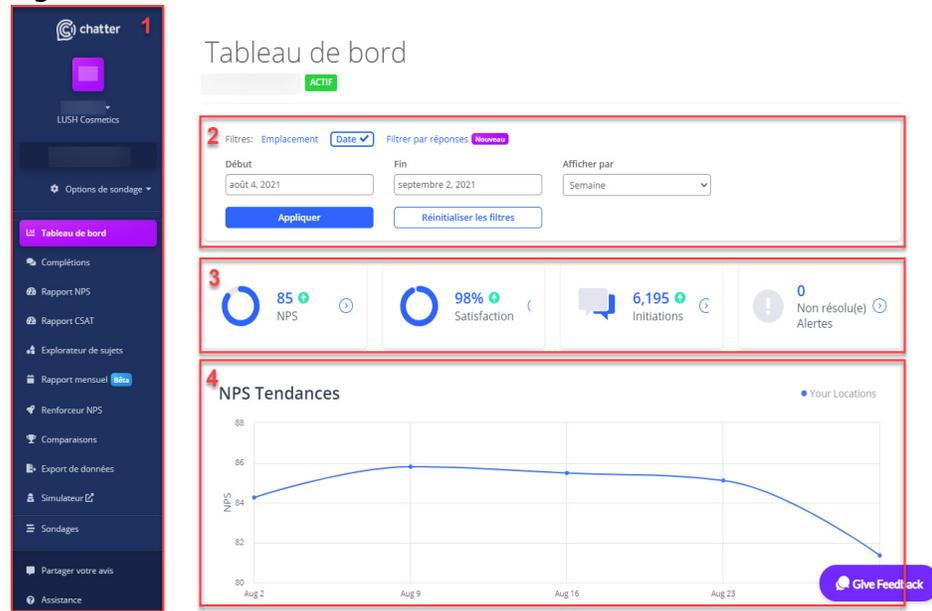
Commencer la conversation est simple. Dans la plupart des cas, les clients peuvent déclencher la conversation en utilisant l'une des trois méthodes suivantes : (1) en scannant le code QR, (2) en envoyant le mot déclencheur par SMS au numéro de téléphone attribué (par exemple, en envoyant « Bonjour » par message texte au 20200), ou (3) en cliquant sur un lien dans un courriel, sur un site Web ou dans une publication sur les réseaux sociaux.

# Vue d'ensemble du Tableau de bord de Chatter

Le Tableau de bord de Chatter est le point de départ pour obtenir des informations plus approfondies sur votre entreprise et sur vos clients.

**NOTE:** Votre tableau de bord peut différer légèrement en fonction des préférences personnalisées de votre entreprise et de votre rôle d'utilisateur.

**Figure 1-1:** Tableau de bord de Chatter



- 1) Barre de navigation
- 2) Filtres
- 3) Vignettes du tableau de bord
- 4) NPS Tendances

Le tableau de bord se met à jour en temps réel au fur et à mesure que les commentaires sont recueillis auprès de vos clients par le biais de conversations par SMS et fournit un aperçu de la santé de votre entreprise. À partir de là, vous pouvez trouver les informations qui vous intéressent le plus, puis les approfondir.

Les descriptions des sections qui suivent présentent les éléments les plus importants du tableau de bord Chatter.

## Barre de navigation

*La barre de navigation de Chatter vous permet d'accéder au tableau de bord, de modifier votre profil, de sélectionner le sondage que vous souhaitez consulter, etc.*

Pour une liste détaillée des options de menu, consultez “Options du menu de la barre de navigation” sur page 41.

## Filtres

Les filtres Emplacement, Date et Filtrer par réponses vous permettent d'afficher les données spécifiques que vous souhaitez voir.

**Figure 1-2:** Filtres



The screenshot shows a filter interface with the following elements:

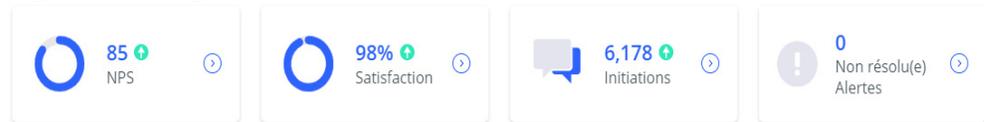
- Filters: Emplacement, Date (selected with a checkmark), Filtrer par réponses (marked as Nouveau).
- Début: Input field containing "août 5, 2021".
- Fin: Input field containing "septembre 3, 2021".
- Afficher par: Dropdown menu set to "Semaine".
- Buttons: "Appliquer" (blue) and "Réinitialiser les filtres" (light blue).

Le filtre le plus couramment utilisé est le filtre Date, qui permet de sélectionner une période et de visualiser les réponses pour la période sélectionnée. Le filtre Filtrer par réponse vous permet de filtrer votre tableau de bord selon les réponses à des questions particulières dans vos conversations. Pour de plus amples informations, consultez “Filtrer le tableau de bord” sur page 12.

## Vignettes du tableau de bord

Les quatre vignettes du tableau de bord fournissent un aperçu de la santé de votre entreprise. Pour avoir plus de détails sur les données, cliquez sur [>](#).

**Figure 1-3:** Vignettes du tableau de bord

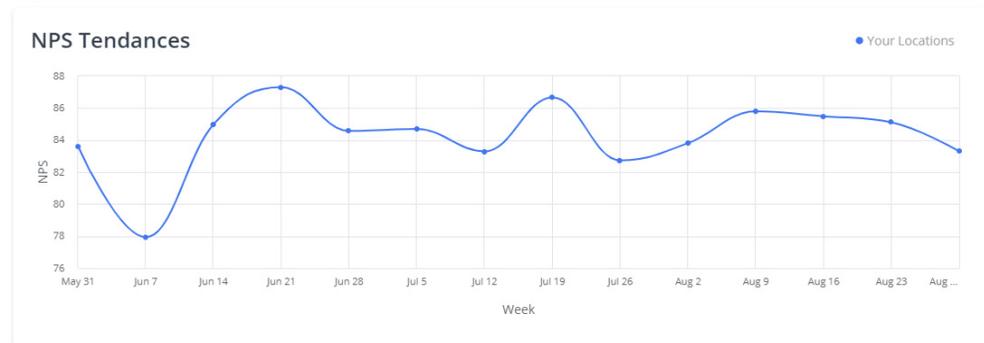


Vignette	Description
NPS	Affiche votre indice de recommandation client ou Net Promoter Score (NPS).
Satisfaction	Affiche le score de satisfaction du client.
Initiations	Affiche le nombre de personnes qui ont entrepris de répondre à votre sondage conversationnel au cours d'une période donnée.
Alertes	Affiche le nombre de nouvelles alertes clients et d'alertes ouvertes (expérience négative ou contact demandé par le client).

## NPS Tendances

Trace le NPS pour la période et les critères de filtre sélectionnés. Si un filtre n'est pas défini, il affiche la ligne de tendance globale.

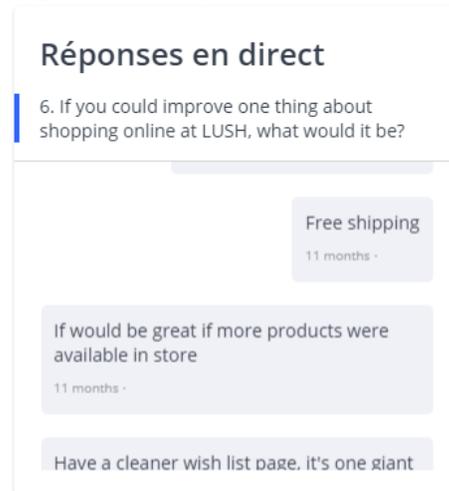
**Figure 1-4:** NPS Tendances



## Réponses en direct

Affiche les réactions les plus récentes et les plus pertinentes à une question particulière sélectionnée par votre organisation. Pour revoir une conversation entière, cliquez sur une bulle de dialogue.

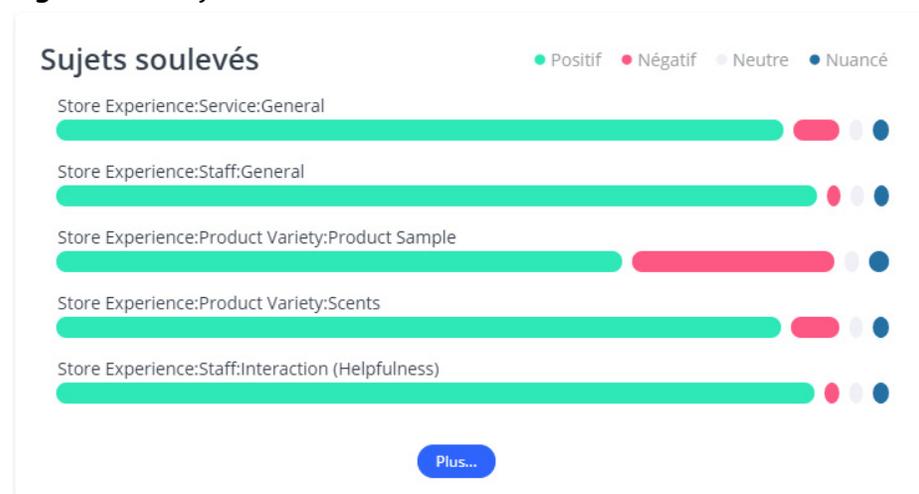
**Figure 1-5:** Réponses en direct



## Sujets soulevés

Affiche les cinq (5) principaux sujets abordés par vos clients et indique si leur sentiment était mitigé, positif, négatif ou neutre. Cliquez sur **Plus** pour voir la liste complète des sujets soulevés sur la page Explorateur de sujets.

**Figure 1-6:** Sujets soulevés



## Meilleures et pires performances

Affiche vos emplacements les plus performants et les moins performants. Cliquez sur **Voir plus** pour voir une liste plus détaillée sur la page Comparaisons.

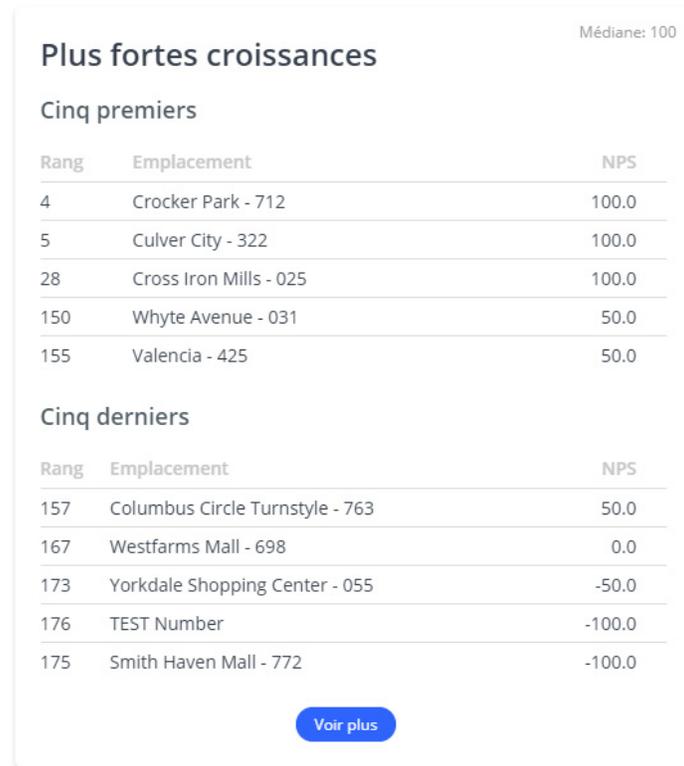
**Figure 1-7:** Meilleures et pires performances



## Plus fortes croissances

Affiche les cinq meilleurs et pires emplacements qui font l'objet d'une tendance courante. Cliquez sur **Voir plus** pour voir une liste plus détaillée sur la page Comparaisons.

**Figure 1-8:** Plus fortes croissances

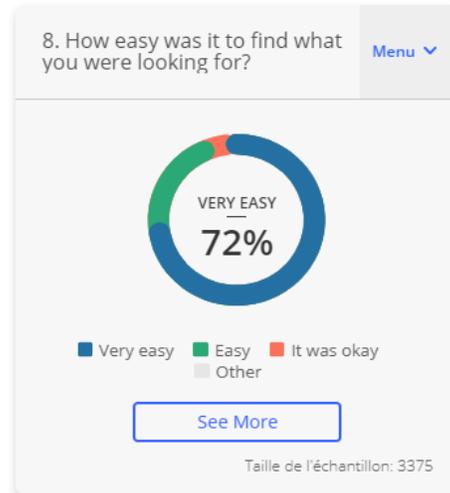


## Résumé des réponses

Chaque question de votre conversation est affichée dans sa propre vignette. Les graphiques qui s'affichent dans l'application varient en fonction du type de question. La taille de l'échantillon d'une question particulière est également indiquée en bas à droite de chaque vignette, afin que vous sachiez combien de clients sont représentés dans le graphique.

*NOTE: La différence des tailles d'échantillon dans les exemples suivants est due à des chemins de sondage ou de transmission différents.*

**Figure 1-9:** Vignette de réponse



Pour modifier la façon dont la vignette affiche les données, cliquez sur **Menu** et sélectionnez **Graphique** ou **Registre** (Journal de bord).

**Figure 1-10:** Menu de la vignette



**Table 1-1:** Options du menu de la vignette de réponse

Options du menu de la vignette	Description
Graphique	La vue Graphique est le moyen le plus rapide d'avoir un aperçu de ce que ressentent vos clients. Il affiche soit les cinq sujets les plus discutés, soit une liste des réponses les plus récentes. En fonction du type de question, selon ce qui est défini dans l'éditeur de sondage, le type de graphique affiché est par défaut l'un des suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barres horizontales superposées : S'affiche pour les questions « Oui Non » et pour les questions à échelle (comme une évaluation de 1 à 5).</li> <li>• Graphique circulaire : S'affiche pour les questions à choix multiples.</li> <li>• Diagramme à barres : Affiche les cinq principaux sujets répartis en fonction de la proportion de sentiments positifs, négatifs et neutres.</li> <li>• Jauge NPS : S'affiche pour les questions concernant le NPS</li> </ul>
Registre	La vue Registre (Journal de bord) présente une vue granulaire de vos réponses. Elle affiche la date et l'heure de la réponse, l'emplacement du magasin et un lien vers la conversation.

## Filtrer le tableau de bord

*Les filtres du tableau de bord permettent d'observer les conversations en utilisant différentes combinaisons de filtres et de restrictions dans un seul tableau de bord. Chatter offre la possibilité de filtrer par lieu, par plage de données ou par réponse.*

**Figure 1-11:** Filtres du tableau de bord

Filtres: Emplacement Date Filtrer par réponses Nouveau

Début: août 5, 2021      Fin: septembre 3, 2021      Afficher par: Semaine

Appliquer      Réinitialiser les filtres

**NOTE:** *Votre tableau de bord peut différer en fonction des préférences personnalisés de votre entreprise et de vos autorisations d'utilisateur.*

_filtre	Description
Emplacement	<p>Lieu vous permet de filtrer les résultats par emplacement et par métadonnées (c'est-à-dire l'état, la région, les chefs de file du marché et le type de magasin). Vous pouvez inclure plusieurs lieux et observer les tendances des comportements pour chacun d'entre eux. Les options du filtre Location sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Emplacement</b> : Filtrer par un ou plusieurs lieux.</li> <li>• <b>Status</b> : Filtrer selon l'état de l'emplacement.</li> <li>• <b>Région</b> : Filtrer par région.</li> <li>• <b>Market Leaders</b> : Filtrer selon le chef de file du marché.</li> <li>• <b>Select Big or Traditional</b> : Filtrer selon le type de lieu.</li> </ul>
Date	<p>La date vous permet de filtrer les résultats du tableau de bord selon une plage de données.</p>
Filter par réponses	<p>La fonction Segment vous permet de filtrer les résultats du tableau de bord en fonction des réponses à n'importe quelle question de votre sondage conversationnel.</p>

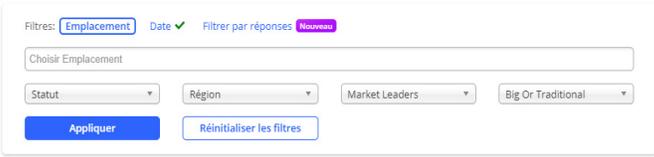
*NOTE: Les paramètres des filtres appliqués sont stockés dans l'URL de l'application. Ainsi, vous pouvez partager votre page filtrée en partageant l'URL du navigateur.*

## Ajouter un filtre au tableau de bord

*Les étapes suivantes détaillent comment ajouter un filtre de tableau de bord.*

1. Pour créer un filtre de tableau de bord, sélectionnez un filtre qui contient le type d'informations que vous souhaitez :
  - **Emplacement**
  - **Date**
  - **Filter par réponses**

2. Définissez la façon dont le filtre renvoie les données :

Filtre	Definition
Emplacement	 <p>Sélectionnez un emplacement et des métadonnées à filtrer.</p>
Date	 <p>Sélectionnez une date de début et de fin. Dans le menu Afficher par, sélectionnez <b>Jour</b>, <b>Semaine</b> ou <b>Mois</b>.</p>
Filter par réponses	 <p>Sélectionnez une question et une réponse dans les menus déroulants. Si vous choisissez la question de type NPS, sélectionnez 0 à 6 dans le menu déroulant des réponses.</p>

3. Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Les contenus du tableau de bord s'actualisent en fonction de vos paramètres de filtrage.

La vue filtrée est conservée sur toutes les pages du tableau de bord de Chatter.

4. Pour effacer les paramètres des filtres, cliquez sur **Réinitialiser les filtres**.

# Meilleures pratiques

Voici les meilleures pratiques d'utilisation du Tableau de bord de Chatter :

- 1) D'abord, faites défiler l'ensemble du tableau de bord pour voir l'état de votre NPS et obtenir un résumé général des questions posées dans votre sondage. En parcourant la page, vous devriez avoir une bonne idée des opinions de vos clients, question par question.
- 2) Lors du deuxième examen du tableau de bord, prêtez attention aux éléments clés ou aux résultats qui semblent intéressants, uniques ou inhabituels, puis approfondissez ces questions pour obtenir plus de détails et d'informations.
- 3) Utilisez la fonction de filtrage pour obtenir différentes combinaisons de données à partir du tableau de bord.

Pour de plus amples informations sur une utilisation optimale du tableau de bord de Chatter, consultez “Les principaux avantages de Chatter” sur page 16.

# 2

## Les principaux avantages de Chatter

Les sections suivantes décrivent les utilisations courantes de Chatter pour profiter au maximum des avantages de la plateforme.

*NOTE: Cette section ne tente pas de détailler les scénarios d'utilisation. Elle indique plutôt comment en obtenir les principaux avantages.*

### Rapport NPS: Au-delà des chiffres

*Votre Net Promoter Score (NPS) est le pourcentage de vos clients qui sont promoteurs moins le pourcentage de ceux qui sont détracteurs.*

**Figure 2-1:** Net Promoter Score



Le NPS est un indicateur rapide de la santé de votre entreprise. Il indique dans quelle mesure une personne est susceptible de recommander vos produits et vos services à ses amis ou à sa famille. À partir du tableau de bord de Chatter, vous pouvez obtenir des informations plus approfondies sur l'évolution de la propension de vos clients à dépenser et à vous recommander selon l'emplacement, la région ou même le responsable de district. Vous pouvez facilement filtrer ces informations pour une période précise ou les segmenter par lieux.

## Comprendre l'expérience de vos clients

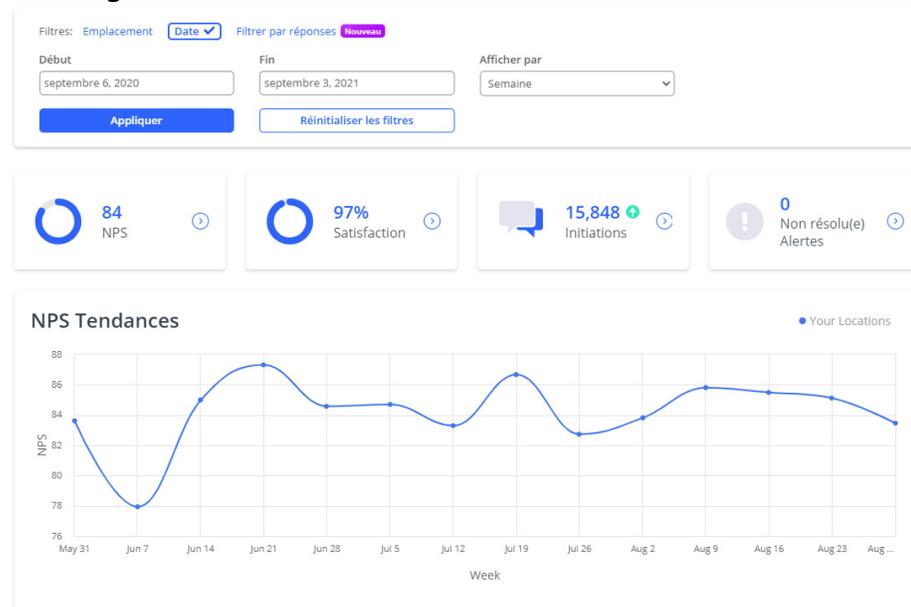
*Pour comprendre l'expérience de vos clients, vous pouvez parcourir rapidement les vignettes du tableau de bord : NPS, Satisfaction, Initiations, Alertes; ensuite, vous pouvez les explorer pour obtenir des informations plus détaillées.*

Pour étudier l'évolution de la propension de vos clients à dépenser et à vous recommander selon l'emplacement, la région ou même le responsable de district (c'est vous qui décidez comment segmenter vos emplacements), procédez ainsi :

1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
  - a Dans la section Filtres du Tableau de bord, cliquez sur **Date**.
  - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
  - c Dans le menu Afficher par, sélectionnez un intervalle pour le graphique NPS Tendances : **Jour**, **Semaine** (valeur par défaut) ou **Mois**.
  - d Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le Tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée.

**Figure 2-2:** Tableau de bord

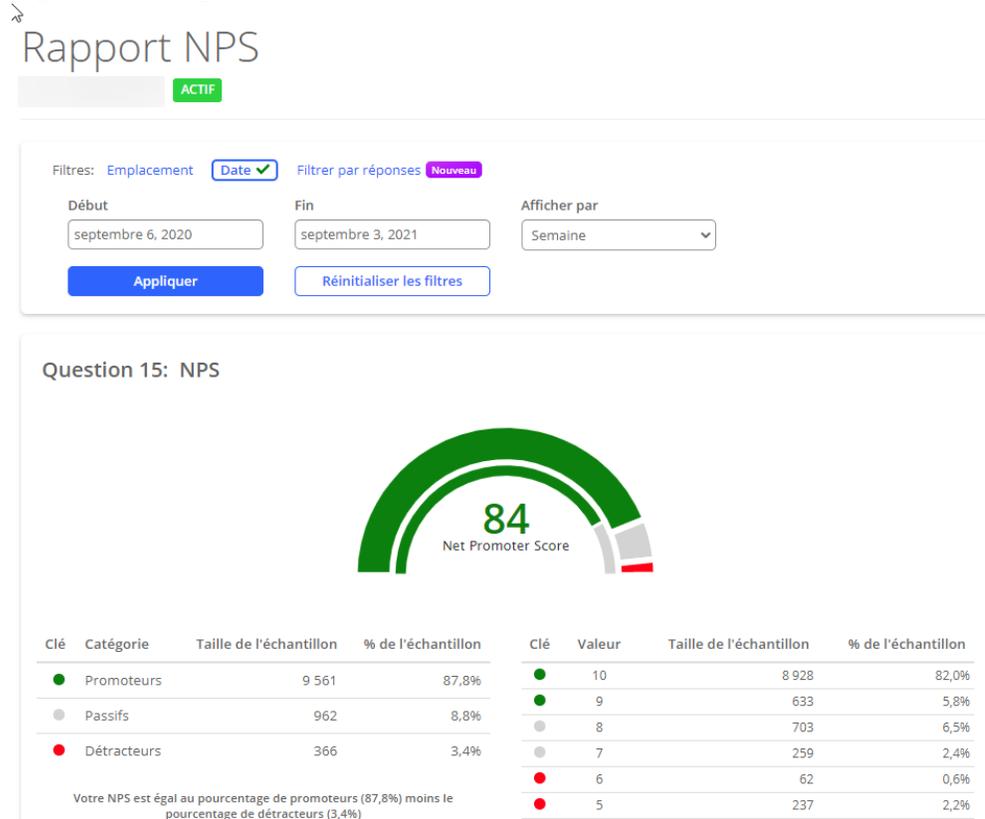


- Pour des informations plus détaillées sur votre NPS, à partir de la vignette NPS, cliquez sur  pour ouvrir la page Rapport NPS.

RÉSULTATS:

La page Rapport NPS s'ouvre alors dans un nouvel onglet du navigateur. La page Rapport NPS vous permet d'examiner comment le NPS varie selon la réponse du client et d'approfondir les informations.

**Figure 2-3:** Page Rapport NPS



**Table 2-1:** Sections de la page Rapport NPS

Section	Description
Question NPS	Affiche la répartition des pourcentages entre les promoteurs, les passifs et les détracteurs. Votre NPS est le pourcentage de promoteurs moins le pourcentage de détracteurs.
Par Response	Affiche la répartition des réponses par Détracteurs, Passifs, Promoteurs et Autres réponses.
Analyse par segmentation	Affiche des segments de clients en fonction d'une question sélectionnée. Pour segmenter les réponses, sélectionnez une question dans le menu déroulant Analyse par segmentation. La capacité d'analyse par segmentation est également disponible pour la plupart des vignettes de résumé des réponses qui comportent des réponses discrètes (par exemple, Oui/Non, État/Prov, choix multiples, etc.). Pour de plus amples informations, consultez "Analyse de vos indicateurs clés de performance (ICP)" sur page 19.
Tendances NPS	Affiche la tendance du NPS au cours des six dernières périodes. Vous pouvez filtrer les résultats selon n'importe quel attribut associé à vos emplacements (par exemple, région, chef de file du marché, emplacement, etc.) et par période (jour, semaine ou mois).

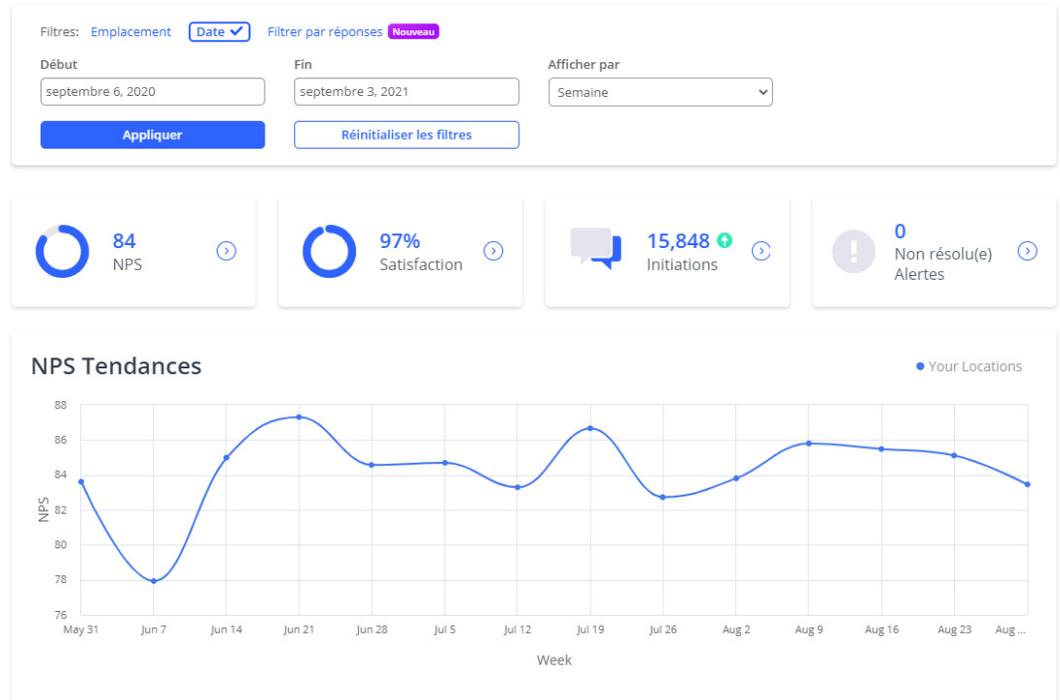
## Analyse de vos indicateurs clés de performance (ICP)

*Pour analyser comment vos indicateurs clés de performance incitent vos clients à dépenser davantage et à recommander votre entreprise, vous pouvez parcourir rapidement les vignettes du tableau de bord : NPS, Satisfaction, Initiations (Conversations entamées) et Alertes; ensuite, vous pouvez les explorer pour obtenir des informations plus détaillées.*

Les étapes suivantes détaillent comment on peut examiner les réponses concernant le NPS en utilisant l'analyse par segmentation.

1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
  - a Dans la section Filtres du tableau de bord, cliquez sur **Date**.
  - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
  - c Dans le menu Afficher par, sélectionnez un intervalle pour le graphique NPS Tendances : **Jour**, **Semaine** (valeur par défaut) ou **Mois**.
  - d Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le Tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée.



2. À partir de la vignette NPS, cliquez sur .

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page NPS Report s'ouvre alors dans un nouvel onglet du navigateur.

3. Faites défiler vers le bas jusqu'à la section Analyse par segmentation et sélectionnez une question que vous souhaitez utiliser pour segmenter le NPS en groupes de réponse.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Les réponses s'affichent sous forme de graphique et de diagramme afin que vous puissiez facilement identifier d'éventuels signaux d'alarme dans votre NPS. Par exemple, dans la figure suivante, en segmentant par fréquence d'achat, nous pouvons voir la relation entre le NPS et la fidélité des clients.

**Figure 2-4:** Segmentation par fréquence d'achat

Analyse par segmentation



4. Pour approfondir la cause potentielle de grands écarts de NPS pour une question (ou sujet), depuis la barre latérale de Chatter, cliquez sur **Explorateur de sujets**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page Explorateur de sujets s'affiche.

5. Dans la section Filtrés de la page Explorateur de sujets, cliquez sur **Segment**.
6. Dans les menus déroulants de Segment, sélectionnez la même question (ou le même sujet) qu'à l'étape 4 et la réponse ayant le NPS le plus bas, puis cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Explorateur de sujets fournit des informations détaillées sur le sujet sélectionné. Pour de plus amples informations, consultez "Interprétation des noms des sujets" sur page 23.

## Déterminer la répartition de votre clientèle

Le Net Promoter Score ou NPS est calculé en soustrayant le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs. Par conséquent, il ne suffit pas de connaître votre NPS, mais plutôt d'identifier la proportion de vos clients qui sont enthousiastes au sujet de la marque (promoteurs), qui sont indifférents (passifs) ou qui dénigrent activement votre marque (détracteurs).

Le tableau de bord de Chatter vous permet d'analyser la distribution du NPS et la fréquence relative des promoteurs, des passifs et des détracteurs.

1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
  - a Dans la section Filtres du Tableau de bord, cliquez sur **Date**.
  - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
  - c Dans le menu Afficher par, sélectionnez un intervalle pour le graphique NPS Tendances : **Jour**, **Semaine** (valeur par défaut) ou **Mois**.
  - d Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le Tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée. La vignette NPS affiche le NPS moyen pour la période sélectionnée.

**Figure 2-5:** Vignette NPS



2. À partir de la vignette NPS, cliquez sur .
- RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page Rapport NPS s'ouvre alors dans un nouvel onglet du navigateur.
3. Dans la section Filtres de la page Rapport NPS, sélectionnez **Segment**.  
*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le filtre Segment s'affiche.
4. Dans le menu déroulant, sélectionnez la question NPS désirée et les réponses des détracteurs (0 à 6), puis cliquez sur **Appliquer**.  
*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page Rapport NPS se met à jour pour refléter ces données de détracteurs.
5. Faites défiler vers le bas la section By response (Par réponse) pour obtenir des informations plus détaillées sur le nombre d'évaluations des détracteurs et le pourcentage de l'échantillon.

# Vos clients vous parlent, écoutez-vous?

*La plateforme Chatter utilise des modèles d'apprentissage automatique pour attribuer des sujets aux conversations que vous menez avec vos clients. En analysant les occurrences de ces sujets, vous pouvez obtenir des informations et des analyses plus approfondies sur votre situation globale.*

## Interprétation des noms des sujets

Les noms des sujets sont affichés dans la page Explorateur de sujets selon trois niveaux hiérarchiques, avec un quatrième nom facultatif représentant un niveau supplémentaire de détails contextuels :

[Niveau 1]:[Niveau 2]: [Niveau 3]([Niveau 4])

Les exemples suivants illustrent la hiérarchie dans les noms des sujets sur Chatter :

- **Exemple 1** : Pour la description de l'état de vos cabines d'essayage, le nom du sujet pertinent serait *Store Experience:Location:Facilities (Fitting Rooms)*.
- **Exemple 2** : Une conversation décrivant l'odeur d'un lieu se trouverait dans les sujets sous *Store Experience:Location:Scents*.

Pour analyser les noms des sujets, procédez comme suit :

- 
1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
    - a Dans la section Filtres du Tableau de bord, cliquez sur **Date**.
    - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
    - c Dans le menu Afficher par, sélectionnez un intervalle pour le graphique NPS Tendances : **Jour**, **Semaine** (valeur par défaut) ou **Mois**.
    - d Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE*: Le Tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée.

2. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Explorateur de sujets**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE*: La page Explorateur de sujets s'ouvre et affiche les sujets compris dans la plage de dates sélectionnée.

3. Dans la section Selecteur de nom de sujet, sélectionnez le niveau de granularité avec lequel vous souhaitez analyser les noms des sujets.

*INFORMATION ADDITIONNELLE:* Une trop grande précision peut diluer les résultats et l'analyse. Par conséquent, vous devez décider du degré de précision des noms des sujets. Par exemple, si *Store Experience:Location:Facilities (Fitting Rooms)* est trop détaillé, vous devrez peut-être vous contenter de regarder les deux premiers niveaux de noms de sujets (c'est-à-dire *Store Experience:Location*). Dans ce cas, à partir de Selecteur de nom de sujet, sélectionnez **Niveau 2**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page Explorateur de sujets est mise à jour avec les nouvelles analyses agrégées selon le sujet sélectionné. Les sujets ayant de nombreuses mentions négatives sont mis en évidence et affichés dans la section Sujets avec des mentions négatives à la hausse. La section Toutes les mentions affiche tous les sujets sous forme de tableau.

4. À partir de la section Toutes les mentions, sélectionnez **Seulement négative**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le tableau présente les sujets concernés, de celui qui a le plus de mentions négatives à celui qui en a le moins.

5. Cliquez sur le nom du sujet pour en savoir plus.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page Topics Raised by Customers (Sujets soulevés par les clients) s'ouvre alors dans un nouvel onglet du navigateur. Elle affiche des informations plus approfondies sur le sujet sélectionné, comme les réponses des clients, l'emplacement du magasin, la date, etc. Vous pouvez cliquer sur une question pour afficher l'ensemble de la conversation.

6. Pour signaler une question ou un sujet précis afin qu'il soit réévalué par l'équipe de Contrôle de la qualité de Chatter, cliquez sur  .

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Une boîte de dialogue apparaît alors pour confirmer le sujet à signaler. Cliquez sur **OK** pour continuer. Veuillez noter que cette action ne peut pas être annulée.

## Comprendre l'impact à grande échelle de ce que disent vos clients

*Comprendre les sujets abordés par l'ensemble de vos clients sur toutes les plateformes de conversation peut être difficile. Il est particulièrement important d'être conscient des sujets qui évoluent dans la mauvaise direction.*

La page Explorateur de sujets vous permet d'analyser les tendances et la fréquence des sujets de conversation qui ont un impact négatif sur la perception de la marque.

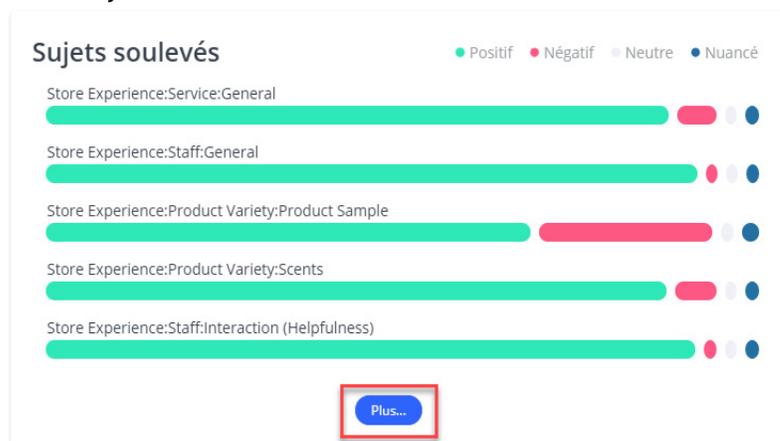
1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
  - a Dans la section Filtres du Tableau de bord, cliquez sur **Date**.
  - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
  - c Dans le menu Afficher par, sélectionnez un intervalle pour le graphique NPS Tendances : **Jour**, **Semaine** (valeur par défaut) ou **Mois**.
  - d Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le Tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée.

2. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Explorateur de sujets**.

*INFORMATION ADDITIONNELLE:* Ou bien, à partir de la section Sujets soulevés du tableau de bord, cliquez sur **Plus**.

**Figure 2-6:** Ouverture de la page Explorateur de sujets à partir de la section Sujets soulevés



*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page Explorateur de sujets charge et affiche les sujets compris dans la plage de dates sélectionnée.

RÉSULTATS:

À partir de la page Explorateur de sujets, vous pouvez rapidement afficher un résumé des sujets dont le nombre de mentions négatives augmente, et examiner tous les sujets abordés par vos clients.

## Stimuler votre NPS

*Comprendre l'impact à grande échelle de ce que disent vos clients est une première étape essentielle pour exploiter les informations recueillies lors des conversations avec votre clientèle. Toutefois, pour déterminer comment et dans quel domaine agir, vous devez quantifier et hiérarchiser les informations les plus susceptibles d'améliorer la satisfaction de vos clients.*

Le NPS Booster vous permet de vous concentrer sur les sujets qui ont un impact significatif sur la satisfaction des clients. Il utilise une méthodologie propriétaire pour attribuer un score d'impact et de satisfaction à chaque sujet. Il propose un résumé des sujets dont l'impact est particulièrement positif ou négatif selon leurs *Forces* et leurs *Faiblesses*, respectivement.

- 
1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
    - a Dans la section Filtres du Tableau de bord, cliquez sur **Date**.
    - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
    - c Dans le menu Afficher par, sélectionnez un intervalle pour le graphique NPS Tendances : **Jour**, **Semaine** (valeur par défaut) ou **Mois**.
    - d Cliquez sur **Appliquer**.

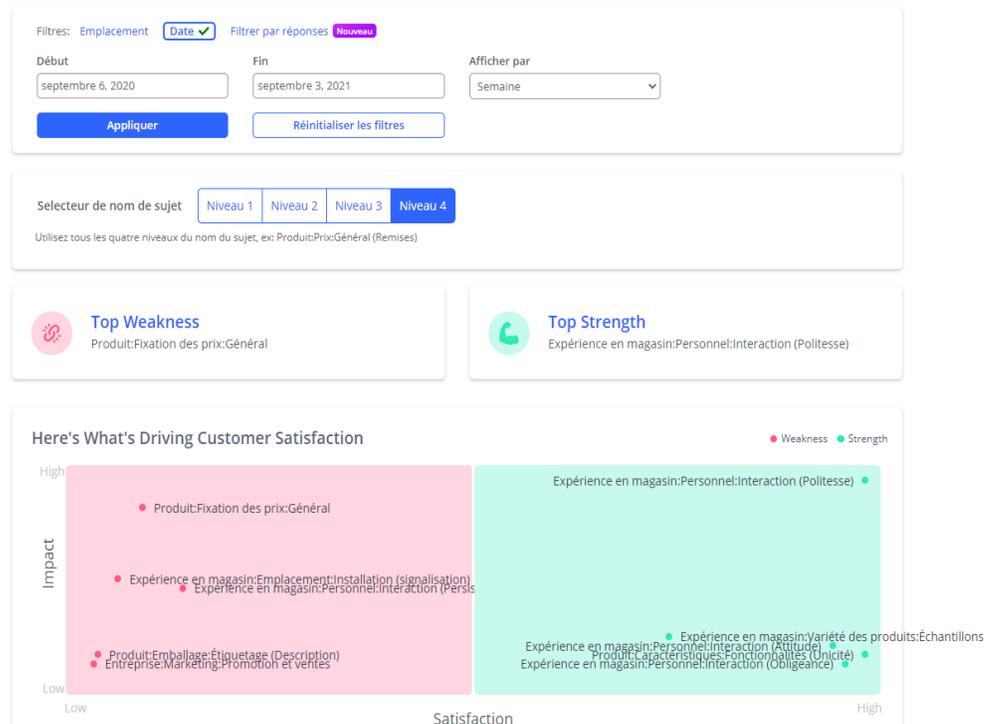
*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée.

2. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Renforceur NPS**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page NPS Booster charge et affiche l'information qui concerne les meilleures forces et pires faiblesses pour la plage de date sélectionnée.

**Figure 2-7:** Page NPS Booster

NPS Booster ⓘ

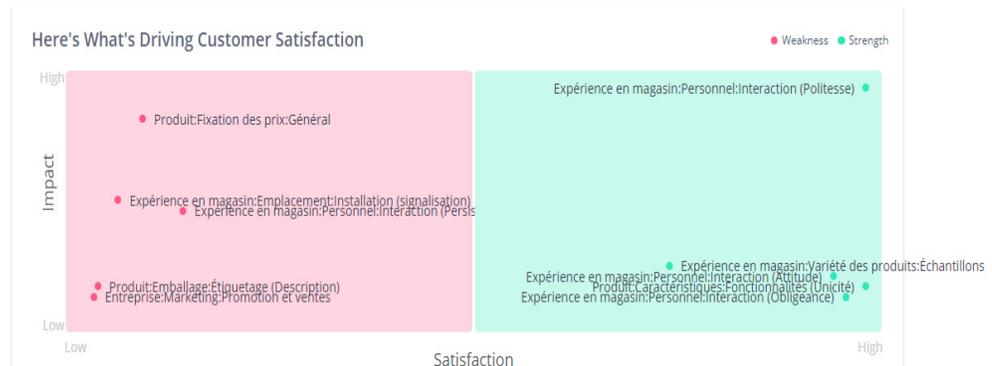


3. Consultez la section « Here's What's Driving Customer Satisfaction » (Voici ce qui motive la satisfaction des clients).

*INFORMATION ADDITIONNELLE:* Cette section présente les cinq meilleures forces et pires faiblesses dans un graphique. La satisfaction et l'impact sont représentés par les axes X et Y, respectivement. Il est important de prêter une attention

particulière aux sujets situés dans la partie supérieure gauche du graphique, car ils représentent des sujets à faible satisfaction et à fort impact.

**Figure 2-8:** La section « Here's What's Driving Customer Satisfaction »



4. Pour de plus amples informations concernant vos forces et vos faiblesses (comme l'impact sur le NPS, la quantité affectée, et plus encore), faites défiler la page vers le bas pour voir la section Vue détaillée.

#### RÉSULTATS:

La page NPS Booster charge et affiche l'information qui concerne les meilleures forces et pires faiblesses pour la plage de date sélectionnée.

**Figure 2-9:** Page NPS Booster

NPS Booster ⓘ

Filtres: Emplacement  Date  Filtrer par réponses: Nouveau

Début: septembre 6, 2020 Fin: septembre 3, 2021 Afficher par: Semaine

Appliquer Réinitialiser les filtres

Selecteur de nom de sujet: Niveau 1 Niveau 2 Niveau 3 Niveau 4

Utilisez tous les quatre niveaux du nom du sujet, ex: Produit: Prix: Général (Remises)

**Top Weakness**

Produit:Fixation des prix:Général

**Top Strength**

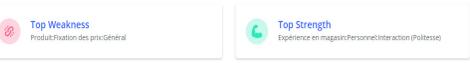
Expérience en magasin:Personnel:Interaction (Politesse)



Avec l'information fournie par la page NPS Booster, vous pouvez :

- Analyser l'impact des sujets abordés lors de vos conversations avec vos clients sur la probabilité qu'ils dépensent davantage et recommandent votre marque.
- Examiner la raison sous-jacente de votre NPS.
- Améliorer votre organisation en prenant des mesures pour augmenter les niveaux de satisfaction de sujets particuliers, sachant que ces actions augmenteront votre NPS global.

Le tableau suivant détaille chaque section de la page NPS Booster.

Section	Description
Selecteur de nom de sujet	<p>Sélection du niveau du nom du sujet (niveau 1, niveau 2, niveau 3 ou niveau 4) La page NPS Booster se met à jour pour refléter cette sélection.</p>  <p>Utilisez tous les quatre niveaux du nom du sujet, ex: Produit:Prix:Général (Remises)</p>
Top Weakness/Top Strength	<p>Affiche les meilleures forces et les pires faiblesses pour le sujet sélectionné.</p> 
Here's What's Driving Customer Satisfaction	<p>Affiche l'impact de la satisfaction des clients sur votre NPS. Le graphique regroupe les sujets selon les cinq forces et faiblesses principales.</p>  <p>La satisfaction et l'impact sont représentés par les axes X et Y, respectivement. Il est important de prêter une attention particulière aux sujets situés dans la partie supérieure gauche du graphique, car ils représentent des sujets à faible satisfaction et à fort impact.</p>
Top 10 Weaknesses/Strengths	<p>Affiche les 10 forces et faiblesses principales ainsi que leur impact sur votre NPS. Ces informations peuvent s'avérer utiles lorsque vous déterminez les prochaines mesures à prendre pour améliorer la satisfaction de votre clientèle.</p>

Section	Description
Detailed View	Affiche une vue détaillée des forces et des faiblesses de votre marque. Cela comprend : <ul style="list-style-type: none"><li>• NPS Impact (l'impact sur le NPS)</li><li>• Topic Satisfaction (la satisfaction concernant les sujets)</li><li>• Number Affected (la quantité affectée)</li></ul>

## Quel est l'engagement de vos clients?

*Pour avoir une bonne compréhension des choses, il faut disposer de bonnes données. Lorsque vous donnez à vos clients l'occasion d'avoir un dialogue avec vous, il est impératif de maximiser cette possibilité d'apprendre.*

La plateforme Chatter comptabilise le nombre de fois où une personne a entamé une conversation avec vous (appelé *Initiation*) et le nombre de fois où elle a terminé une conversation (appelé *Completion*). La vitesse à laquelle les gens entament une conversation est une mesure essentielle pour comprendre l'efficacité de vos techniques pour inciter vos clients à engager une conversation avec vous. Le pourcentage de vos clients qui terminent les sondages est une mesure essentielle pour comprendre l'efficacité de la conversation.

### Observation de l'engagement de vos clients

L'observation du nombre de fois où vos clients ont terminé une conversation (appelé *Completions*) vous permet de découvrir comment vos clients s'engagent dans vos conversations et comment l'engagement conversationnel évolue dans le temps.

1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
  - a Dans la section Filtres du Tableau de bord, cliquez sur **Date**.
  - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
  - c Dans le menu Afficher par, sélectionnez un intervalle pour le graphique NPS Tendances : **Jour**, **Semaine** (valeur par défaut) ou **Mois**.
  - d Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le Tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée. La vignette Initiations affiche le nombre de conversations entamées pour le filtre sélectionné.

**Figure 2-10:** Vignette Initiations

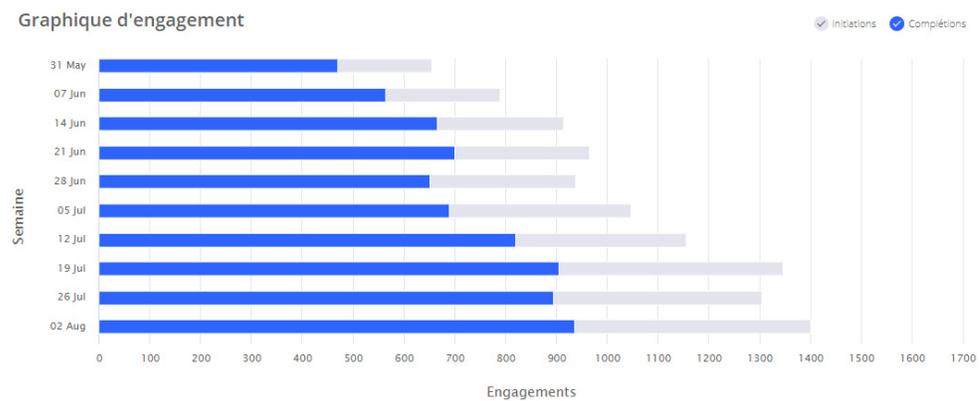


2. À partir de la vignette Initiation, cliquez sur .

#### RÉSULTATS:

La page Initiations/Completions Report (Rapport des conversations entamées/terminées) s'ouvre alors dans un nouvel onglet du navigateur.

**Figure 2-11:** Page Initiations/Completions Report



Le rapport vous permet de voir l'évolution du nombre de conversations entamées et terminées, ainsi que du taux de conversations terminées.

- **Graphique d'engagement:** Affiche graphiquement le nombre de conversations avec les clients entamées et terminées selon la plage de dates sélectionnée.
- **Tableau d'engagement:** Affiche le nombre de conversations entamées et terminées, ainsi que le taux de conversations terminées selon la plage de dates sélectionnée.

## Surveillance de l'expérience client

*Dans le domaine de l'expérience client, les alertes en temps réel sont essentielles pour résoudre les incidents en temps opportun afin de garantir une satisfaction maximale des clients. Il est important de rester au fait des incidents liés à l'expérience client et des ICP conversationnels qui comptent le plus pour vous.*

La plateforme Chatter permet d'effectuer facilement le suivi d'incidents critiques en utilisant :

- **La génération d'alertes :** Génère des alertes pour un nombre illimité de situations conversationnelles.
- **Notification et propagation des alertes :** Veille à ce que les bonnes personnes reçoivent les notifications d'alerte.
- **Gestion et résolution des alertes :** Suivi de l'état des alertes et de la façon dont votre personnel y réagit.

### Le suivi de vos alertes

*Les capacités de gestion et de résolution des alertes de la plateforme Chatter permettent à votre organisation de rester au fait des incidents liés à l'expérience client de manière efficace et structurée.*

Les étapes suivantes expliquent comment bien gérer vos alertes.

1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
  - a Dans la section Filtres du Tableau de bord, cliquez sur **Date**.
  - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
  - c Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le Tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée. La vignette des alertes affiche le nombre de nouvelles alertes clients et d'alertes non résolues (expérience négative ou contact demandé par le client).

**Figure 2-12:** Vignette des alertes

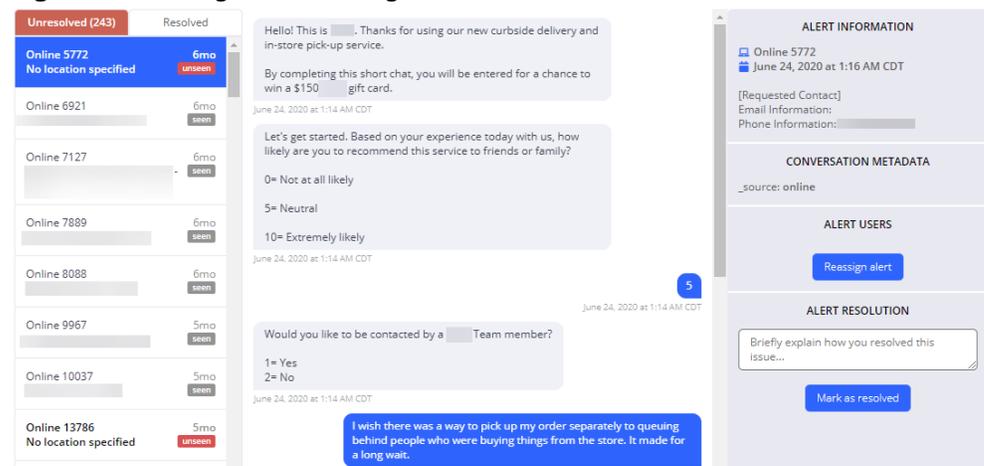


2. À partir de la vignette des alertes, cliquez sur .

RÉSULTATS:

La page Alert Manager (Gestionnaire d'alertes) se charge dans une nouvelle page de navigateur Web et affiche les messages des clients qui ont demandé à être contactés.

**Figure 2-13:** Page Alert Manager



À partir de cette page, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Afficher la liste des alertes résolues et non résolues en fonction des critères de filtrage sélectionnés.
- Afficher l'ensemble des conversations et des détails d'alertes en particulier.
- Voir les renseignements de contact et les métadonnées.

- Dans la section Alert Users (Utilisateurs de l'alerte), réattribuez l'alerte à un autre utilisateur.
- Dans la section Alert Resolution (Résolution des alertes), vous pouvez marquer les alertes comme résolues une fois que vous avez pris des mesures pour gérer la situation et ajouter un message à l'alerte qui détaille les mesures prises pour résoudre le problème.

## Comprendre les différences régionales en matière de satisfaction et d'engagement

*Les différences régionales en matière de satisfaction et de participation aux sondages sont monnaie courante. La plateforme Chatter vous permet d'optimiser vos investissements en résumant et en mettant en évidence ces différences régionales.*

### Comprendre les principales tendances de l'expérience client

*Que vous fassiez partie de la haute direction ou que vous soyez un responsable régional en déplacement, la possibilité d'obtenir rapidement un résumé des performances mensuelles des régions et des emplacements vous permet de tirer parti des tendances de l'expérience client (EC) afin d'approfondir l'engagement des clients.*

Pour utiliser la fonction de Rapport mensuel afin de mieux comprendre les principales tendances en matière d'EC pour l'ensemble de votre organisation, procédez ainsi :

- 
1. Dans le tableau de bord, sélectionnez les filtres de lieu et de date, puis cliquez sur **Appliquer**.

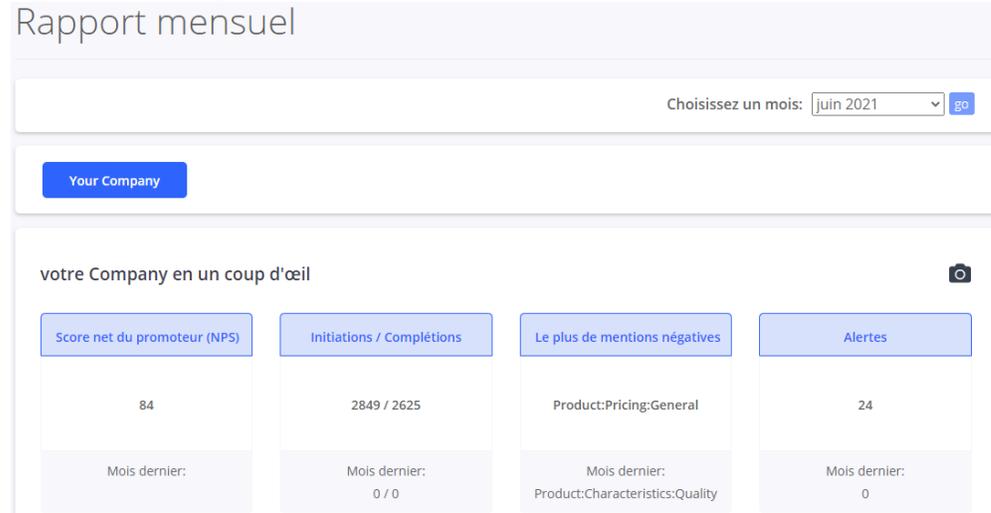
*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le Tableau de bord affiche des informations concernant les lieux et la plage de dates sélectionnés.

2. Dans la barre de navigation de Chatter, sélectionnez **Rapport mensuel**.
-

RÉSULTATS:

Le rapport mensuel s'affiche automatiquement, appliquant le mois approprié dans les filtres de date sélectionnés.

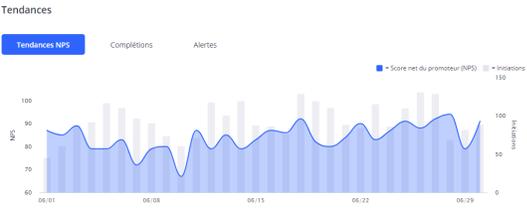
**Figure 2-14:** Page Rapport mensuel



À partir du rapport mensuel, vous pouvez consulter les éléments suivants :

- L'évolution de mois en mois en matière de satisfaction, de conversations entamées et terminées et d'alertes.
- Le sujet de conversation qui a eu le plus de mentions négatives (le mois en cours et le mois précédent).
- L'analyse des tendances en matière de satisfaction, de conversations entamées et terminées et d'alertes.
- L'analyse de l'impact des sujets abordés lors de vos conversations avec vos clients sur la probabilité qu'ils dépensent davantage et recommandent votre marque.
- Analyse approfondie des raisons sous-jacentes de votre NPS.
- Analyse détaillée des tendances des sujets qui reviennent le plus souvent.
- Analyse de la satisfaction selon les régions et les lieux.

**Table 2-2:** Sections de la page Rapport mensuel

Sections	Description
<p>Votre company en un coup d'oeil</p>	<p>Affiche un aperçu de votre NPS, des conversations entamées et terminées, des mentions les plus négatives et des alertes.</p> 
<p>Tendances</p>	<p>Affiche les tendances du NPS, des conversations terminées et des alertes.</p> 
<p>Top 5 Strengths</p>	<p>Affiche les cinq sujets principaux qui ont l'impact le plus positif sur votre NPS. Les résultats sont basés sur l'algorithme du Renforceur NPS.</p>
<p>Top 5 Weaknesses</p>	<p>Affiche les cinq sujets principaux qui ont l'impact le plus négatif sur votre NPS. Les résultats sont basés sur l'algorithme du Renforceur NPS.</p>
<p>Ce que disent vos clients</p>	<p>Affiche les trois sujets les plus mentionnés, négatifs et positifs, provenant des conversations avec les clients.</p> 
<p>Comment vont vos magasins</p>	<p>Affiche une répartition complète des performances selon les régions et les emplacements.</p>

## Analyse de la satisfaction selon les régions et les lieux

La fonction Comparaisons vous permet de déterminer la façon de segmenter vos emplacements.

1. Dans le tableau de bord, sélectionnez les filtres de lieu et de date, puis cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le tableau de bord affiche des informations concernant les lieux et la plage de dates sélectionnés.

2. Faites défiler la page vers le bas pour consulter les vignettes Meilleures et pires performances et Plus fortes croissances. À cet endroit, vous pouvez surveiller vos meilleurs et vos moins bons emplacements, et celui qui a la plus forte tendance en matière de NPS.

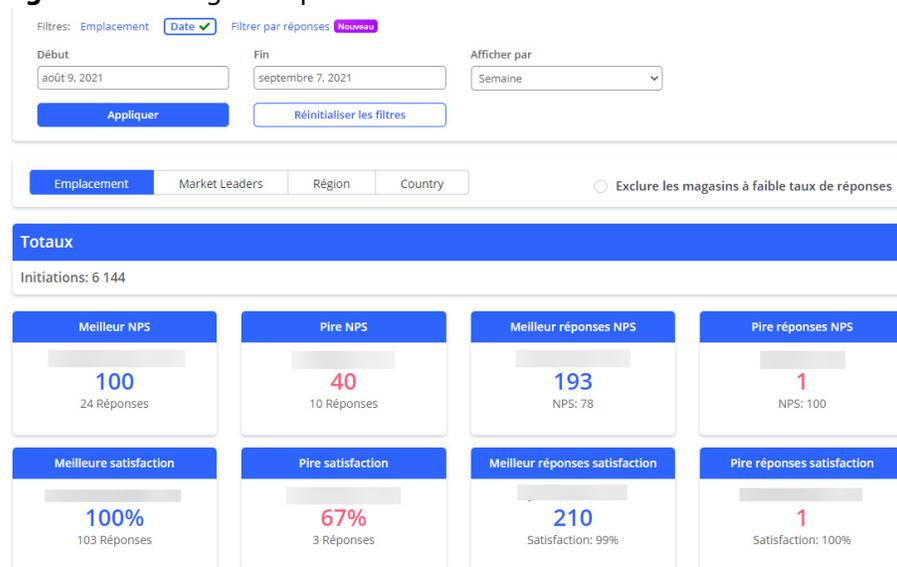
3. Dans la barre de navigation de Chatter, cliquez sur **Comparaisons** pour obtenir un aperçu plus détaillé de la satisfaction de vos clients pour ces emplacements.

*INFORMATION ADDITIONNELLE:* Vous pouvez également cliquer sur **Voir plus** dans les Meilleures et pires performances et Plus fortes croissances.

RÉSULTATS:

La page Comparaisons affiche les nombres de conversations entamées et les NPS les plus élevés.

**Figure 2-15:** Page Comparaisons



Ensuite, vous pouvez segmenter les résultats par emplacement, par chef de file, par région ou par pays.

# Exploiter au mieux vos données

Si les API offrent une certaine souplesse, leur complexité rend leur mise en œuvre difficile. Pour pallier ce problème, vous pouvez utiliser la fonction d'exportation de données pour exporter un seul fichier (ou plusieurs) (\*.csv). Cela vous permet de :

- Exporter les données en lien avec des réponses, des conversations et des sujets selon une plage de données sélectionnée.
- Filtrer les données en fonction des métadonnées du point de contact (comme le nom du magasin, la liste des régions ou des districts, l'emplacement géographique, etc.).
- Segmenter les données exportées en fonction des réponses à des questions spécifiques (par exemple, les non-acheteurs, les nouveaux acheteurs, un groupe démographique spécifique, etc.) qui peuvent ensuite être combinées pour produire une segmentation complexe.
- Programmer l'exportation pour qu'elle s'exécute une fois par jour, par semaine ou par mois, et recevoir une notification par courriel lorsque votre exportation est prête à être téléchargée.

---

1. Dans la barre de navigation, sélectionnez **Export de données**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page Export de données s'affiche. À partir de cette page, vous pouvez consulter les exportations de données précédentes (le cas échéant) et télécharger les fichiers CSV.

2. Pour créer une nouvelle exportation de données, cliquez sur **Créer un nouvel export de données**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La page Create New Data Export s'affiche.

3. À partir de la page Create New Data Export, vous pouvez définir les entrées suivantes pour l'exportation de données :

- **Basic Setting** : Vous devez saisir un nom pour le fichier d'exportation, définir le type d'exportation de données : Replies (Réponses), Conversa-

tions ou Topics (Sujets), programmer la répétition de l'exportation et définir la plage de dates.

- **POC Filtering** : Sélectionnez les valeurs de point de contact ou de localisation à filtrer (ou laissez le champ vide pour exporter toutes les valeurs).
- **Question Filtering** : Sélectionnez des valeurs de questions à filtrer (ou laissez le champ vide pour exporter toutes les valeurs).

4. Pour générer le nouveau rapport de données, cliquez sur **Prepare data export** (Préparer l'exportation de données).

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Une fois l'exportation terminée, une notification d'exportation de données est envoyée à l'adresse électronique que vous avez enregistrée dans Chatter (selon la quantité de données, la génération de ce courriel peut prendre quelques minutes). L'exportation peut également être téléchargée, exécutée à nouveau ou clonée à partir de la page Export de données.

#### RÉSULTATS:

Avec le fichier de données exporté, vous pouvez importer les données dans votre outil d'informatique décisionnelle ou dans votre lac de données, effectuer une analyse ad hoc des données dans n'importe quel outil qui lit les CSV ou créer des visualisations de données qui ne sont pas actuellement disponibles sur la plateforme Chatter.

---

# A

# Tâches opérationnelles diverses

## Trouver une conversation

*Si l'on vous fournit une date et un extrait de texte, vous pouvez effectuer une recherche parmi vos réponses pour retrouver la conversation complète.*

---

1. Sélectionnez la plage de dates que vous souhaitez examiner.
  - a Dans la section Filtres du Tableau de bord, cliquez sur **Date**.
  - b Sélectionnez une date de début et de fin pour établir une plage de dates.
  - c Dans le menu Afficher par, sélectionnez un intervalle pour le graphique NPS Tendances : **Jour**, **Semaine** (valeur par défaut) ou **Mois**.
  - d Cliquez sur **Appliquer**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Le Tableau de bord affiche des informations pour tous les emplacements durant la plage de dates sélectionnée.

2. Dans la section Résumé des réponses, trouvez la vignette de la question à laquelle la réponse s'adressait.
3. Une fois que vous avez trouvé la vignette, cliquez sur **Menu**, puis sélectionnez **Registre**.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La vignette affiche une vue granulaire des réponses.

4. Dans le champ de recherche de la vignette, commencez à saisir le bout de texte.

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* Les résultats s'actualisent en temps réel avec la conversation.

5. À partir des résultats, cliquez sur **view conversation** (voir la conversation).

*RÉSULTAT DE L'ÉTAPE:* La conversation entière s'affiche.

# Options du menu de la barre de navigation

**Table A-1:**Options du menu de la barre de navigation

Option du menu	Description
<i>Votre nom</i>	Cliquez sur cette option pour accéder aux options de votre profil et pour vous déconnecter.
Options de sondage	Cliquez sur cette option pour accéder au menu d'exportation. L'exportation du sondage (*.csv) est envoyée par courriel dans votre boîte de réception.
Tableau de bord	L'option Tableau de bord offre un aperçu de la santé de votre entreprise.
Alertes	La page Alertes affiche les messages des clients qui nécessitent une attention particulière quand ils demandent à entrer en contact.
Complétions	La page Complétions (Conversations terminées) affiche un rapport concernant les conversations entamées et terminées.
Rapport NPS	La page NPS Report affiche des informations pertinentes pour déterminer l'indice de recommandation client ou Net Promoter Score (NPS)
Explorateur de sujets	La page Explorateur de sujets affiche les analyses des sujets de conversation.
Rapport mensuel	La page Rapport mensuel présente un aperçu mensuel de la santé de votre entreprise.
Renforceur NPS	La page Renforceur NPS vous indique les sujets qui ont le plus grand impact sur votre indice de recommandation client (IRC, ou NPS en anglais).
Rapport CSAT	La page Renforceur NPS vous indique votre score de satisfaction client (CSAT).
Comparaisons	La page Comparaisons affiche des mesures importantes qui vous permettent de suivre les performances de tous vos emplacements en un coup d'œil en comparant leur NPS et le nombre de conversations entamées.
Export de données	La page Export de données vous permet de créer un fichier d'exportation de données unique ou répété selon des filtres.
Signage	La page Signage (Signalisation) vous permet de prévisualiser la signalisation d'un emplacement spécifique.

**Table A-1:**Options du menu de la barre de navigation

Option du menu	Description
Simulateur	La page Simulateur vous permet d'avoir un aperçu d'une conversation avec un client. Veuillez noter que les résultats simulés ne sont pas pris en compte dans le Tableau de bord.
Conversations	La page Conversations affiche tous les sondages de votre entreprise.
Partager votre avis	Donnez-nous vos commentaires concernant la plateforme.
Assistance	Accédez au Centre d'aide à la recherche de Chatter.