

SURVEILLER SA E-REPUTATION

Le principe et les différents types de veille

Réaliser une veille permet d'assembler, examiner, contrôler et utiliser des informations utiles pour l'entreprise, on distingue plusieurs types de veille :

- **Veille technologique** : Elle consiste à être constamment mis au courant par rapport aux nouvelles avancées technologiques dans le domaine de l'entreprise (produits tendance, techniques de production).
- **Veille commerciale** : Elle permet d'analyser le comportement du consommateur (habitudes d'achat), des fournisseurs (nouveaux produits) et des concurrents.
- **Veille environnementale** : Elle étudie l'environnement politique, social, juridique en rapport au domaine d'activité de l'entreprise.
- **Veille d'opinion (image de l'entreprise)** : Elle permet d'examiner les avis et commentaires sur l'entreprise.

La veille collecte des données quantitatives (nombres d'avis) et qualificatives (commentaires).

Définir les paramètres de veille

Fixer les objectifs de veille (clairs et mesurables)

Définir l'étendue de la veille (les cibles à surveiller)

Enoncer les sujets et mots-clés liés aux contenus à analyser

Afin de réussir la dernière étape, il faut faire attention :

- Aux mots, à la syntaxe et à l'orthographe choisis ;
- Au placement des mots (les mots se situant sur la gauche auront plus d'impact) ;
- Aux mots inutiles pour Google (le, la, les, ce, de, ...) ;
- Aux signes précis qui améliorent la recherche :

Signes	Exemples	Intérêt
Site ;	Site : www.deezer.fr musique	Renvoie le résultat des pages web d'un site web contenant le mot-clé « musique ».
« ... »	« chanson RNB »	Permet de consulter uniquement les pages contenant exactement le mot clé en entier.
*	« chanson * RAP »	Le « * » est remplacé par un mot dans les recherches, par exemple : « chanson tendance RAP » ou « chanson du moment RAP »
OR	Musique Or Tendance	Remonte les pages qui contiennent le mot « musique » ou le mot « tendance »
AND	Musique AND Tendance	Remonte les pages qui contiennent les mots « musique » et « tendance »
-	Chanson - RAP	Remonte les pages qui contiennent que le mot « chanson » mais pas le mot « RAP »

Mettre en place une veille

Effectuer une veille manuelle est une perte de temps énorme car il faut à chaque fois rechercher chaque mot-clé dans le navigateur. Il est donc primordial d'utiliser des outils consacrés à la veille permettant de l'optimiser :

Outils de veille	<ul style="list-style-type: none"> - Scanner que les contenus du « Web ouvert » (sites, blogs, Facebook) ; - Exécuter une requête contenant les mots-clés ; - L'outil remonte les résultats de la requête à une fréquence bien déterminée (chaque semaine) ; - Alerter en cas d'une publication à menaçante publiée. 	<p>Google Alert, Socialmentions, Digiming, Radarly ...</p>
Agrégateurs de flux RSS	Consiste à d'englober tous les abonnements aux flux sur le même tableau de bord.	<p>Netvibes, Hootsuite, Feedly ...</p>