



GUIDE DE BENCHMARK 2011

Solutions de veille stratégique

Guide de comparaison
des logiciels de veille stratégique et *e*-réputation
à destination des responsables chargés de leur implémentation

4^{ème} édition

200

critères pour
mieux choisir

Sommaire

SOMMAIRE	2
SOURCES ET CONTENUS	8
Base de données d'actualités.....	9
Connecteurs à des bases de données tierces	10
Gestion des favoris (bookmarks).....	10
Formats et protocoles gérés.....	11
COLLECTE	13
Recherche dans la base de données d'actualités	14
Recherche dans le web invisible.....	15
Recherche parmi les informations capitalisées (plan de classement).....	16
Exploitation des résultats de recherche	17
SURVEILLANCE	19
Sources d'actualités	20
Pages Web.....	21
Sites Web (crawling)	22
"Web invisible".....	23
Forums Web	24
Newsletters	25
Réseaux sociaux-Web social-Avis consommateurs.....	25
Surveillance "ouverte"	26
Intégration de « packs » de sources pré-qualifiées	26
Extraction automatique des alertes.....	27
Structuration automatique de contenu non structuré.....	27
Mécanismes et paramétrage de surveillance.....	28
ANALYSE ET TEXT-MINING	31
Fonctionnalités de text mining	32
Analyses graphiques des informations	33
COLLABORATION ET CAPITALISATION	37

Recueil d'informations terrain	38
Capitalisation et Partage des informations.....	39
Capitalisation par fiches et profils dynamiques	40
DIFFUSION	42
Types d'outils de diffusion	43
DEPLOIEMENT DES PROJETS.....	45
Portail de veille personnalisé	46
Gestion de projets et déploiement.....	47
ARCHITECTURE ET SECURITE.....	48
Architecture et sécurité.....	50
ACCOMPAGNEMENT.....	51
Maîtrise d'Ouvrage.....	53
Maîtrise d'Œuvre.....	53
Support et maintenance.....	54
Développements spécifiques	54
SOLIDITE DU PRESTATAIRE.....	55
Solidité du prestataire pour vous accompagner sur la durée.....	56
A PROPOS DES AUTEURS.....	57
Christophe ASSELIN.....	57
DIGIMIND.....	57
DANS LA MEME COLLECTION	58
Etudes	58
Livres Blancs	58
Red Books.....	59
Infographies	59
REFERENCES	60



Ce document a été réalisé par la société Digimind.

Le contenu de ce document est protégé **par le droit d'auteur.**

Son contenu est la propriété de Digimind et de ses auteurs respectifs. Il peut être reproduit en partie sous forme d'extraits courts à la condition expresse de citer Digimind comme auteur et d'indiquer l'adresse <http://www.digimind.fr>.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter Digimind par mail à l'adresse contact@digimind.com ou par téléphone au 01 53 34 08 08.

A qui est destiné ce document ?



Ce document a été conçu pour les chefs de projet chargés de choisir et mettre en place une solution de veille stratégique ou d'e-réputation au sein de leur organisation.

Son objectif est de les aider à comparer les différentes solutions du marché.

Il contient une check-list des points essentiels pour garantir la réussite du projet, en s'assurant que la solution retenue répondra aux besoins actuels et futurs.

Il présente ainsi 200 critères issus de Cahiers des charges de projets de veille et de fonctions logicielles.

Comment l'utiliser ?

Ce guide de benchmark est organisé autour des 6 étapes principales du processus de veille :



- Sourcing,
- Collecte,
- Surveillance,
- Traitement et analyse,
- Capitalisation et collaboration,
- Diffusion.

Les aspects importants du Déploiement, de la Sécurité et de la Pérennité du prestataire sont également abordés.

①	②	③
Oui : 1	Oui : 1	Oui : 1
Non : 0	Non : 0	Non : 0

Pour chaque étape, vous avez la possibilité d'évaluer les différentes solutions en vérifiant si elles disposent bien des fonctionnalités listées (comptez 1 point par case « Oui » par exemple).

Classement

	Meilleure solution
Solution ① :	
Solution ② :	
Solution ③ :	

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

Vous pouvez synthétiser pour chaque étape le classement des solutions en faisant la somme des points de chaque colonne.



Chaque fonctionnalité est assortie d'une explication précisant son intérêt.



Les plateformes de veille stratégique et e-réputation de Digimind proposent toutes les fonctions et prestations listées dans ce document.

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à contacter Digimind :



+33(0)1 53 34 08 08



contact@digimind.com



<http://www.digimind.fr>



http://twitter.com/digimind_fr



<http://www.facebook.com/digimindfrance>



Sources et contenus

Sources et contenus

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

La méconnaissance des sources d'informations pertinentes pour sa veille est l'un des principaux obstacles cités par les responsables de la veille (in *Baromètre des pratiques de veille des grandes entreprises françaises*¹).

Un dispositif de veille efficace doit être capable de surveiller directement à la source les acteurs et concepts clés de son environnement stratégique sans attendre que la presse ou les mainstreams médias ne les mentionnent : concurrents, clients et consommateurs, partenaires et distributeurs, institutions et associations, leaders d'opinion et détracteurs,... tous aujourd'hui publient, commentent, s'expriment, de façon plus ou moins officielle et structurée sur Internet.

Mais avec plusieurs centaines de milliers de sources, de langues (occidentales / non-occidentales) et formats très variés (sites web, blogs, pages et groupes Facebook, flux Twitter, forums, avis consommateurs, newsletters, vidéos, images, portails, moteurs spécialisés,...), et l'apparition incessante de nouvelles sources, l'étape du Sourcing (identification, collecte et qualification des sources) est souvent très chronophage et difficile à maintenir dans le temps.

C'est pourquoi une plate-forme de veille doit pouvoir proposer une couverture immédiate la plus exhaustive possible des sources pertinentes, faciliter l'identification rapide et continue de nouvelles sources et permettre leur qualification et leur organisation personnalisée.

Base de données d'actualités

La recherche dans une base de données d'actualités professionnelles au contenu sélectionné et qualifié permet d'éviter le bruit et de gagner du temps de traitement.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Base de données constituée de plusieurs centaines de milliers d'actualités directement exploitables dans la plate-forme de veille Entreprises, blogs, institutions, forums, réseaux sociaux, presse et medias en ligne...	La disponibilité immédiate dans votre plate-forme de veille de sources pertinentes vous évite l'étape chronophage de recherche de sources avant même le démarrage de votre projet – spécialement en situation de crise	1		
Recherche dans des archives Le logiciel doit proposer un moteur recherchant dans des archives au-delà de 10 mois dès le début du projet.	Les archives d'actualités permettent de détecter des tendances, comprendre des évolutions, rechercher des données passées.	1		
Capitalisation des actualités Le logiciel propose de commenter, qualifier puis d'archiver en 1 clic les différentes actualités	Un système performant doit permettre d'archiver les actualités dans le plan de classement en les commentant et en leur attribuant des critères d'importance et de fiabilité	1		
Packs de sources sectoriels L'application propose d'exploiter en standard des listes de sources spécialisées par secteur d'activité. (ex : finance, énergie, chimie, telecom...) et classées par type (langue, sites, blogs...)	Une sélection pointue de sources correspondant à votre domaine et secteur d'activité vous évite le bruit inhérent à des sources plus généralistes et transversales.	1		
Identification automatique de nouvelles sources L'application vous permet régulièrement et automatiquement de découvrir de nouvelles sources dans vos domaines d'intérêt.	La veille nécessite d'actualiser en permanence ses sources web.	1		
Intégration du score d'influence des sources Notation automatique ou manuelle de "l'influence" des sources	L'influence d'une source doit pouvoir être évaluée automatiquement mais aussi manuellement. Ex: le <i>Blog Auto</i> n'a pas la même importance pour Renault ou Valeo (l'influence est relative)	1		

Connecteurs à des bases de données tierces

Votre système de veille doit pouvoir se connecter facilement à des bases de données d'informations externes (presse, juridique, scientifique) auxquelles vous êtes déjà abonnés ainsi qu'aux différentes bases de votre système d'information interne (intranet, relation client...).

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Connecteurs vers les principaux services et bases d'informations professionnelles Comme par exemple <i>Factiva, LexisNexis, Thomson, PressIndex, Esmerk, ...</i>	En connectant toutes vos sources d'informations professionnelles à votre plate-forme de veille, vous rentabilisez, exploitez et centralisez vos abonnements pour la veille.	1		
Connecteurs vers les principales bases de données internes Intranet, CRM, BI, KM, GED,... Gestion du XML, RDF, RSS en mode natif	L'ouverture vers votre S.I. permet de capitaliser sur les informations déjà produites en interne sur d'autres applications.	1		

Gestion des favoris (bookmarks)

Le logiciel de veille doit vous permettre d'importer tout ou partie de vos favoris présents dans votre navigateur (ou dans vos fichiers Excel) et de les centraliser aisément.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Intégration de vos favoris (bookmarks) dans la solution		1		
Favoris partageables	La gestion centralisée de bookmarks partagés permet de capitaliser les sources identifiées par l'ensemble des veilleurs.	1		
Fonction d'Import/Export des favoris dans les principaux formats d'échange (Internet Explorer, Firefox, XLS, XML,...)	L'import des favoris de votre navigateur dans la solution de veille fait gagner un temps important. De même, l'export des sources ajoutées dans le logiciel de veille vers votre navigateur ou d'autres applications accroît l'efficacité, la souplesse et la collaboration.	1		

Formats et protocoles gérés

Il est indispensable que le logiciel puisse gérer tous les formats et protocoles présents sur le net lors d'une veille : authentification avec mot de passe, formats Office, gestion de toute langue quelque soit son type de caractère : latin, cyrillique, idéogramme asiatique, arabe...

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Gestion de tous les modes de navigation et d'affichage des pages web : frames, liens javascript, cookies, sessions, protocole https, redirections http ou html, etc.	Les solutions classiques ne gèrent pas la grande variété des modes de navigation ou nécessitent une configuration et administration technique fastidieuse de chaque source surveillée.	1		
Gestion des formulaires d'authentification (mots de passe) avec reconnaissance automatique et mémorisation du mécanisme et des paramètres d'authentification une fois pour toute.	De nombreux sites sont consultables sur abonnement ou à accès restreints aux personnes enregistrées. Les solutions classiques ne gèrent que certains modes d'authentification et nécessitent la configuration manuelle de chaque requête, moteur par moteur.	1		
Indexation des principaux formats de pages et fichiers HTML, PHP, ASP, XML, RSS, RDF, PDF, DOC (Word), XLS (Excel), PPT (Power Point), PS,...		1		
Gestion de toutes les langues en surveillance et archivage Dont les langues non-occidentales comme le chinois, l'arabe, le japonais, le russe, etc.		1		



Collecte

Collecte

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

Les veilleurs et knowledge workers passent en moyenne **un tiers de leur temps** à rechercher des informations sur Internet (*in Baromètre des pratiques de veille des grandes entreprises françaises*) – et le plus souvent de manière infructueuse : **32% de leurs recherches** ne mèneraient à aucun résultat exploitable (*in Outsell, inc : Vertical Search Delivers What Big Search Engines Miss²*).

Alors que Google reste le leader des recherches menées sur Internet, cela démontre l'inadéquation des moteurs généralistes pour mener des recherches professionnelles d'informations.

Par ailleurs, les moteurs généralistes tels que Google **n'indexent qu'une partie de l'internet** et n'accèdent pas à de nombreuses informations de sites constituant le Web Invisible ou Web Profond (voir à ce sujet *Qu'est-ce que le Web Invisible ?³*).

Une recherche efficace nécessite des outils professionnels capables :

- de supprimer de manière optimale le « bruit informationnel » - sans pour autant générer du « silence » et passer à côté d'informations clés,
- de faciliter la navigation et l'analyse des résultats.

Cela repose essentiellement sur :

- un périmétrage amont précis des sources interrogées et/ou surveillées
- une extraction intelligente du corps des informations et documents (ne pas extraire toutes les informations inutiles entourant une information, comme des bandeaux publicitaires, noms de rubriques, etc.),
- des technologies de text-mining avancées permettant d'extraire en temps réel les noms de sociétés, de produits, de personnes, de marques, ou tout concepts,...et d'identifier leurs relations,
- l'exploitation en quelques clics des résultats pour sa veille (validation, annotation, partage, capitalisation,...),

Quels que soient les types d'informations recherchées (actualités, billets, posts, flux Twitter, pages web, documents externes ou internes, images,...), ces grandes fonctionnalités doivent être présentes dans une plate-forme de veille.

Recherche dans la base de données d'actualités

Le moteur de recherche doit permettre de filtrer les résultats via des critères avancés afin de gagner en précision et en temps.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Recherche full-text simple Mots-clés, expressions, opérateurs booléens (AND, OR, NOT, proximité,...)		1		
Recherche avancée multi-critères Dans un titre, un corps de texte, une URL (http://www), dans une langue, un pays, un secteur particulier, dans un format ou un type de sources uniquement...	Basée sur les métadonnées et des critères variés et personnalisables de qualification des sources et des informations, l'interrogation multicritères permet de périmétrer au mieux sa recherche	1		
Filtres avancés de détection d'événements, entités et concepts Identifier à la volée les fusions-acquisitions, nominations, ouvertures d'usines, procès, lancement produit ou encore toutes les sociétés, marques, personnes et concepts liées à sa recherche.	Ces filtres basés sur des technologies avancées de text-mining apportent une productivité de recherche et une capacité d'identification d'informations pertinentes largement supérieures aux moteurs de recherche classiques.	1		
Regroupement des résultats par clustering Les actualités traitant des mêmes sujets sont automatiquement regroupées pour faciliter la lecture.	Le clustering d'actualités permet de gagner du temps en lecture, particulièrement avec les gros volumes d'informations, et de déterminer en un coup d'œil les différents "traitements" d'un même sujet.	1		
Automatisation des requêtes sur le moteur de recherche d'actualités Possibilité d'automatiser les requêtes de son choix puis de surveiller les résultats	Il est fastidieux de répéter des requêtes tous les jours. L'automatisation des requêtes et la surveillance des résultats évitent cette répétition fastidieuse.	1		

Recherche dans le web invisible

Pouvoir interroger le web invisible (appelé aussi web profond) est essentiel. En effet, des moteurs comme Google ou Bing-Yahoo! n'indexent pas toutes les pages de certains sites pour différentes raisons (voir à ce sujet *Qu'est-ce que le Web Invisible ?*³). Un des moyens les plus efficaces pour accéder à ces résultats est d'interroger les moteurs internes de sites spécialisés (scientifiques, presse et revues spécialisées...), d'automatiser les requêtes et de surveiller l'apparition de vos mots clés dans les nouveaux résultats.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Bibliothèques d'une centaine de moteurs de recherche, bases de données, et autres sources du web invisible* directement exploitables dans la plate-forme de veille * non indexées par les moteurs de recherche classiques car interrogeables uniquement via leur interface de recherche		1		
Ajout de vos propres moteurs de recherche depuis une interface ergonomique Création en 3 clics de connecteurs vers les moteurs de recherche et bases de votre choix.	 Un connecteur intelligent apprend le fonctionnement d'un moteur à travers la simulation de recherches et vous permet ensuite de l'interroger en profondeur à partir de votre plate-forme de veille.	1		
Interrogation simultanée d'un ensemble de moteurs de recherche et bases de données Via Mots-clés, expressions, opérateurs booléens. Exemple : interrogation quotidienne des moteurs des sites web de vos concurrents.	 Les moteurs généralistes classiques basés sur des technologies de crawling ne retournent pas les résultats les plus récents ni les résultats présents dans le web invisible	1		

Recherche parmi les informations capitalisées (plan de classement)

Vous avez capitalisé de nombreuses informations au sein de votre plan classement. Ces informations seront exploitables si vous pouvez y accéder facilement via un moteur de recherche proposant de nombreux filtres.

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Recherche full-text dans la base de connaissances (via mots-clés, expressions, opérateurs booléens)	1		
Recherche avancée multi-critères Possibilité de restreindre la recherche à un titre, un corps de texte, une pièce jointe, à une date ou une période donnée, un auteur, une catégorie (du plan de classement), à des critères de classification (importance, fiabilité..), date (publication, mise à jour...) ou tags (mots clés associées à une information).	1		
Navigation par catégories Possibilité de naviguer au sein d'un plan de classement ou d'une arborescence personnalisable.	1		
Recherche parmi des dossiers multiples Possibilité de rechercher les informations classées dans plusieurs dossiers, permettant ainsi des recherches croisées, comme par exemple : dossier « concurrent X » + dossier « nouveaux produits »	1		
Navigation par proximité Les informations les plus proches de l'information en-cours de consultation sont automatiquement proposées à la lecture	1		
Organisation des résultats de votre recherche Si vous obtenez de nombreux résultats à votre requête, il faut pouvoir les copier, déplacer ou sélectionner par groupe	1		

i Plus le moteur de recherche disposera de filtres avancés, plus vous gagnerez en temps et précision dans votre collecte.

i Une navigation visuelle au sein d'un plan de classement permet de mieux visualiser les informations importantes et les mettre en perspective les unes par rapport aux autres.

Exploitation des résultats de recherche

Lors d'une recherche parmi votre base d'actualités, le logiciel doit vous proposer des options de traitement simple afin de capitaliser l'information, la partager.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Vue d'une version surlignée (« en cache ») des documents collectés Avec conversion à la volée des principaux formats bureautiques ex: Word) en XML puis surlignage des mots-clés de la recherche	 L'information en cache permet de bénéficier de la version de la première capture d'un document, indépendamment des changements pouvant intervenir sur le web par la suite (modification, suppression...)	1		
Partage de résultats avec d'autres utilisateurs Possibilité de partager le résultat d'une recherche par email.		1		
Mise en surveillance en 1 clic d'une source identifiée dans un résultat Si un résultat de recherche vous paraît particulièrement pertinent, vous pouvez mettre en surveillance la source (blogs, sites de presse, forums,...) pour être alerté automatiquement des changements futurs.		1		
Capitalisation du résultat d'une recherche en 1 clic Possibilité de valider une information et de la classer pour capitalisation en 1 clic dans votre plan de classement.		1		
Extraction automatique des informations collectées et import automatique au sein d'un éditeur WYSIWYG Possibilité d'extraire les textes d'une page web automatiquement, en conservant sa mise en forme (paragraphe, liens...). Pour annotation, enrichissement, commentaire, qualification.	 L'extraction automatique des textes évite les opérations fastidieuses de Copier-coller. Un éditeur de texte WYSIWYG permet de modifier le texte capitalisé facilement sans avoir de connaissance de code html pour l'ajout de liens ou d'image ou pour la mise en forme.	1		



Surveillance

Surveillance

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

L'un des objectifs prioritaires d'un dispositif de veille cité par les responsables de veille est de "*ne pas passer à côté d'une information stratégique*" (in *Baromètre des pratiques de veille des grandes entreprises françaises*).

Or la grande majorité des entreprises ne surveillent qu'un nombre assez réduit de sources (moins de 500) et se limitent essentiellement à la presse et aux médias...complétés - pour les utilisateurs les plus avancés - par des moteurs de recherche généralistes et des agrégateurs de fils RSS (présents sur seulement 20% des sites web des entreprises).

Une veille exhaustive nécessite d'aller trouver l'information sur des sources de types, formats, protocoles d'accès, langues et encodages extrêmement variés, et où le contenu lui-même est le plus fréquemment non structuré.

Seules les solutions de veille les plus avancées proposent une couverture exhaustive des types de sources surveillables et permettent d'en extraire les nouveautés de manière intelligible et exploitable.

Il faut bien distinguer la surveillance de la collecte "one shot" :

- La collecte via des moteurs de recherche est adaptée le plus souvent à des études ponctuelles, des états de l'art, des requêtes que l'on ne souhaite pas répéter. Ex: Le marché des articles de sport d'hiver en Croatie.
- La surveillance est différente : il s'agit d'automatiser soit le monitoring d'un ensemble de sources, soit des requêtes sur des moteurs généralistes ou spécialisés pour "ouvrir" la veille au-delà d'un périmètre trop restreint.

Dans le 1^{er} cas de surveillance, il conviendra de sélectionner avec soin le bouquet de sources à mettre en surveillance via des outils adaptés et l'accompagnement de consultants spécialisés.

Dans le second cas, il faudra s'équiper des technologies adéquates qui permettent de surveiller des requêtes récurrentes sur les moteurs de son choix.

Sources d'actualités

Toutes les actualités ne sont pas présentes sous format RSS sur le web. Il faut donc pouvoir surveiller tous les formats. Ainsi, selon les secteurs, seulement 5 à 20% des forums web disposent de flux RSS.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
<p>Extraction des Pages web d'actualités Un grand nombre de pages d'actualités en ligne ne sont pas structurées au format RSS (pages de communiqué de presse, presse en ligne, listes de documents, sites d'entreprise) et nécessitent d'être « transformées » en fil RSS à la volée. Ceci requiert une technologie de « Pattern recognition ».</p>	<p>i Les solutions classiques d'extraction d'actualités ne reconnaissent que le RSS.</p> <p>Les solutions les plus avancées le font automatiquement grâce à des algorithmes avancés</p>	1		
<p>Fils RSS Ajout via un <i>wizard</i> (assistant) en quelques clics de toutes les adresses de sites de son choix.</p>	<p>i Les fils RSS, pour éviter d'être submergé, doivent pouvoir être filtrés par tous les mots clés possibles, sans limitation de longueur. En outre, il faut pouvoir programmer la fréquence de surveillance.</p>	1		
<p>Surveillance des actualités reçues via email Ouverture et lecture du mail par un robot, identification des actualités au sein du mail, crawling des liens vers l'information en ligne, identification du corps principal de l'information en ligne, détection des mots-clés, extraction de l'information.</p>	<p>i Les solutions de veille les plus avancées sont capables de reproduire le comportement humain de consultation de ces mails et des informations correspondantes en ligne.</p>	1		

Pages Web

La surveillance de pages web est devenue un classique des outils de veille. Toutefois, il faut pouvoir bénéficier d'un paramétrage fin pour ne pas être noyé sous le bruit.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Mise en surveillance des pages web de son choix en quelques clics via un wizard, y compris les pages derrière mot de passe	Un outil de veille efficace doit permettre d'ajouter les pages de son choix	1		
Mise en surveillance d'une zone précise dans une page	Le ciblage d'une zone précise sur une page, comme par exemple les tarifs, permet d'éviter d'être alerté à chaque changement non pertinent	1		
Critères d'alerte avancés Alerte lorsque survient une modification : <ul style="list-style-type: none"> - du contenu - d'un nombre de phrases - d'un lien - d'un pourcentage - des images etc...	Des critères de modification avancés permettent de limiter les alertes non pertinentes.	1		
Historique de version des pages modifiées	L'archivage des pages modifiées permet de suivre l'historique d'une page. Cela peut être particulièrement utile, notamment lorsqu'un site retire des informations de ses pages.	1		
Capacité de surveillance de plus de 2.000.000 de pages par jour		1		

Sites Web (crawling)

La surveillance de l'ensemble d'un site web ou d'une partie (répertoire) permet, notamment, de détecter les pages les plus fréquemment mises à jour ainsi que les restructurations de sites.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Mise en surveillance des sites web de son choix en quelques clics via un <i>wizard</i>		1		
Paramétrage simple du crawling (exploration de liens en liens) Domaine, répertoires, profondeur, nombre de pages,...		1		
Paramétrage avancé du crawling Syntaxe d'urls, formats de fichiers, mots-clés...	i Une configuration précise du crawling permet d'explorer et surveiller des parties précises d'un site, voire les types d'informations sur un site (uniquement les pdf ou word par exemple...).	1		
Crawling de plus de 8.000 sites par jour	i Les solutions « client » monoposte classiques ne disposent pas de la capacité de traitement des solutions serveurs et ne sont pas évolutives (pour supporter la montée en charge).	1		

"Web invisible"

La surveillance du web invisible (appelé aussi le web profond) est essentielle. En effet, des moteurs comme Google ou Bing-Yahoo! n'indexent pas toutes les pages de certains sites pour différentes raisons. Un des moyens les plus efficaces pour accéder à ces résultats est d'interroger les moteurs internes de sites spécialisés (scientifiques, presse et revues spécialisées) et d'automatiser les requêtes. La surveillance du résultat de ces requêtes permet d'être alerté dès qu'un moteur affiche des pages vous concernant.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Ajout des moteurs de son choix	 L'utilisateur peut utiliser un assistant lui permettant d'ajouter seul les moteurs de recherche de son choix.	1		
Alerte lorsque de nouveaux résultats apparaissent dans les moteurs de recherche surveillés	 Une recherche ponctuelle renvoie un grand nombre de résultats. Il est nécessaire d'identifier uniquement les nouveaux résultats renvoyés par les moteurs.	1		
Capacité de traitement supérieure à 300.000 requêtes par jour		1		

Forums Web

Les forums web restent un espace de discussion important. La France comprend des "poids lourds" comme Doctissimo, 10^{ème} forum mondial. Les forums concentrent encore de nombreuses conversations en exclusivité, conversations absentes de Facebook ou Twitter. Le format des forums est le plus complexe du web à surveiller. Aussi, il nécessite des modules de surveillance spécifiques afin de bénéficier d'alertes pertinentes.

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Selection en quelques clics des forums web sur lesquels effectuer la surveillance	1		
Alerte lors de l'apparition de mots-clés dans les forums	1		
Filtres avancés Par auteur, destinataire, titre, contenu, mot clé	1		
Alerte lors de l'apparition de nouvelles discussions pour une requête donnée, de nouveaux sujets, de nouveaux messages	1		
 Les solutions classiques n'identifient que les modifications sur une page de forum web. Les solutions les plus avancées permettent d'identifier l'apparition d'une nouvelle discussion à n'importe quel endroit sur un forum.			
Alerte lors de l'apparition d'une nouvelle réponse	1		
Reconstruction des discussions pour partage et archivage dans la plateforme de veille	1		
 Une discussion sur un forum peut comprendre des messages sur des dizaines de pages, parfois entrecoupés de publicité. Les solutions courantes ne peuvent pas considérer la discussion dans sa globalité c'est pourquoi elles sont contraintes de traiter chaque page indépendamment (avec leur bruit comme les publicités). En revanche, les solutions avancées permettent de reconstruire la discussion (comme un seul document).			
Surveillance et interrogation d'un bouquet de forums préselectionnés	1		

Newsletters

De nombreuses informations sont diffusées via des newsletters spécialisées, payantes ou gratuites, réservées ou non aux professionnels. Il convient de pouvoir "scanner" le contenu de ces newsletters.

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Gestion native du protocole POP3 (email)	1		
Possibilité de choisir les newsletters à mettre en surveillance	1		
Vérification des apparitions de mots-clés dans les newsletters	1		
Filtres avancés (par auteur, destinataire, titre, contenu...)	1		

Réseaux sociaux- Web social - Avis consommateurs

Les conversations, les avis sur vos produits, sur vos services ou vos dirigeants sont omniprésents au sein des médias sociaux. Souvent, ceux-ci nécessitent des connecteurs spécifiques pour une surveillance précise.

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Surveillance des média du Web social et des réseaux sociaux <ul style="list-style-type: none"> - Facebook - LinkedIn - Twitter - Delicious - Flickr - YouTube - Ciao - Etc.. 	 Les principales plateformes du Web social ont chacune leur format et leur spécificité. Ces plateformes sont incontournables pour une veille de qualité, notamment sur les problématiques e-réputation ou relation client (Social CRM). Il convient de posséder les technologies adéquates pour gérer les authentifications et s'adapter à chaque type de réseau	1	
Exemples :			
Twitter Surveillance des flux, hashtags, bio, extraction du nombre de followers, ...etc. Analyse graphiques.	1		
Facebook Surveillance des pages Fan, groupes publics, privés, wall derrière authentification, discussion, extraction du nombre de fans	1		
Ciao, Darty, TripAdvisor...et autres sites d'avis Surveillance et extraction des avis par produits	1		
YouTube, DailyMotion, Flickr Mur d'images, nouvelles publications, extraction du nombre de vues, surveillance des commentaires,...	1		

Surveillance "ouverte"

Une surveillance dite "ouverte" consiste à interroger plusieurs fois par jour des moteurs de recherche et à surveiller leur résultat. Cela permet de ne rien manquer et d'aller au-delà d'un corpus de sources, par définition limité en taille. C'est essentiel pour une veille e-réputation : vous surveillez 200 blogs mais c'est sur le 201^{ème} que l'on parle de vous ? La surveillance de moteurs de blogs ou de forums vous permettra d'être au courant en temps réel.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Création en 3 clics de connecteurs intelligents vers les moteurs de votre choix	Un connecteur intelligent apprend le fonctionnement d'un moteur à travers la simulation de recherches et vous permet ensuite de l'interroger en profondeur à partir de votre plate-forme de veille	1		
Interrogation de moteurs de recherche et surveillance des résultats	Une large couverture garantit une surveillance plus complète et des résultats plus ciblés et donc plus pertinents.	1		
Base de données de 1500 moteurs de recherche : moteurs spécialisés par format : blogs, forums, Twitter... moteurs sectoriels : aeronautique, banque, industrie Moteurs internes de sites spécialisés : par exemple portail du packaging, développement durable, etc.		1		

Intégration de "packs" de sources pré-qualifiées

La sélection de sources à surveiller est très chronophage. Aussi, le logiciel de veille doit vous proposer des bouquets de sources, classés par secteurs et par formats. Ex : les blogs dans le domaine de la santé.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Mise en surveillance de sources préqualifiées	Une fois vos sources sélectionnées, il ne vous reste plus qu'à y appliquer une requête	1		
Sélection des sources par secteurs et par formats	Il est important de pouvoir sélectionner finement les sources par format et secteur (ex: Blogs du secteur Santé aux USA)	1		

Extraction automatique des alertes

La mise en surveillance de centaines de sources va générer des alertes à chaque fois que des mots clés apparaîtront sur les sites, blogs et flux surveillés. Ces alertes, extraits de pages ou d'articles, doivent pouvoir être extraites proprement, débarrassées des menus ou des publicités, afin d'être conservées pour capitalisation.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Extraction automatique des alertes et import automatique au sein d'un formulaire Possibilité d'extraire les textes d'une page web automatiquement, en conservant leur mise en forme (paragraphe, liens). Pour annotation, enrichissement, commentaire et qualification par les veilleurs.	L'extraction automatique des textes évite les opérations chronophages de Copier-coller. Un éditeur de texte permet de modifier le texte capitalisé facilement sans avoir de connaissance de code html pour l'ajout de liens ou d'image ou la mise ne forme (couleurs, gras, etc..)	1		

Structuration automatique de contenu non structuré

Il peut être nécessaire de surveiller, d'extraire puis de remettre en forme un certain nombre d'informations "éparpillées" au sein d'un ou de plusieurs sites web. Par exemple, extraire les tarifs de vos concurrents dès qu'ils changent et les synthétiser automatiquement dans un tableau unique.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Possibilité de construire des zones d'extraction pour structurer et comparer les données.	Certains types de veille se concentrent sur des données chiffrées ou textes répétitifs pour réaliser des comparatifs : veille tarifaire, veille boursière,... Les solutions les plus avancées permettent de surveiller des données précises sur des sources variées et de les consolider automatiquement dans des tableaux	1		
Consolidation des données dans une base de données		1		
Traitements et calculs sur mesure sur les données avant restitution sur une page web ou dans un fichier Excel (tableau)		1		

Mécanismes et paramétrages de surveillance

Les logiciels de veille perfectionnés vont se distinguer des solutions plus légères par des possibilités de paramétrage puissantes, augmentant la pertinence de votre veille. Ces possibilités avancées restent optionnelles, un paramétrage simple restant toujours disponible par défaut.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Filtrage des nouveautés avec des opérateurs avancés Opérateurs booléens (AND, OR, NOT), recherche floue, recherche par proximité, jokers (*, ?),...	Des requêtes avancées permettent d'affiner la surveillance et de limiter encore plus les alertes non pertinentes et le bruit	1		
Filtrage des actualités « en profondeur » au sein du document	Les technologies les plus basiques n'alertent que sur les titres des résultats, et ne filtrent pas les documents en profondeur (texte, pdf, word..)	1		
Découpage du corps principal d'une page (élimination des informations inutiles autour de l'article).	Les technologies doivent pouvoir isoler le texte principal et ne pas alerter sur tout changement, générant ainsi du « bruit ».	1		
Paramétrage fin de la fréquence de surveillance par groupe de sources ou source par source	Il est parfois utile de pouvoir accélérer la fréquence de surveillance, par exemple lors d'une crise. Seules les solutions disposant de capacités de traitement conséquentes peuvent répondre à ce besoin, spécialement pour un volume important de sources en surveillance.	1		
Possibilité d'ajouter des sources dans un volume illimité	Une solution de veille ne doit pas vous limiter en nombre de sources à monitorer.	1		
Possibilité d'ajouter les sources de votre choix	Les périmètres de veille évoluant en permanence, vous devez avoir la possibilité d'ajouter des sources en toute autonomie.	1		

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Détection automatique des sources inactives	<p>i Il est fastidieux et chronophage d'avoir à vérifier manuellement que les sources surveillées sont toujours actives. Un bon logiciel doit bénéficier d'alertes automatiques sur les liens morts (en moyenne, un lien se modifie ou "meure" tous les 3 mois)</p>	1		
Fonction d'Import/Export de favoris dans les sources à surveiller	<p>i Pour gagner du temps, une telle fonction vous permet d'importer vos favoris (bookmarks) au format html ou Excel au sein des sources à mettre en surveillance</p>	1		
Suivi statistique de performance des sources	<p>i Un site peut avoir été très actif et produire moins de contenu. Par ailleurs, sur certains thèmes, il est possible que 80% de vos alertes soient produites par 20% des sources. Des outils statistiques doivent vous permettre d'effectuer ce suivi afin d'optimiser votre veille.</p>	1		
Surveillance derrière formulaire d'authentification ou derrière formulaire de recherche	<p>i Les modules de surveillance doivent permettre de surveiller des sites protégés par mot de passe.</p>	1		



Analyse

Analyse et text-mining

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

Les projets de veille s'appuient très largement – et pour certains exclusivement – sur le traitement de données non structurées et hétérogènes, c'est d'ailleurs le propre des informations du web. Avant de pouvoir réaliser des analyses pertinentes et exploitables, il est indispensable d'homogénéiser et structurer ce contenu.

Or les forts volumes d'informations à traiter, la grande hétérogénéité des formats, associés à la complexité de l'analyse du langage rendent ces traitements accessibles uniquement aux solutions les plus puissantes et avancées : reconnaissance et extraction automatique d'informations pertinentes, conversion et homogénéisation des contenus, extraction d'entités nommées, de concepts, analyse des relations entre ces entités et concepts,...

Un autre challenge consiste en la représentation visuelle ou cartographique des informations dans le but de faciliter l'analyse et la décision. Au-delà des représentations séduisantes à l'œil, tout l'enjeu est de pouvoir construire des tableaux de bord métiers vraiment utiles aux utilisateurs. Par ailleurs, la possibilité de produire des analyses graphiques interactives et en temps réel devient une priorité.

Cela repose sur des solutions souples, facilement paramétrables et adaptables aux besoins utilisateurs, depuis les types d'entités ciblées (marques, personnes...), les traitements à effectuer et jusqu'aux modes de représentation.

Fonctionnalités de text mining

Les fonctions de Text-mining vont permettre de structurer les documents web, même issus de très gros volumes, afin de faciliter leur lecture, leur classement, leur analyse...

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Extraction de concepts sémantiques Reconnaissance et extraction automatique dans une page web de nom d'entreprises, marques, personnes, industries, pays, etc..	L'extraction automatique de concepts fait gagner un temps précieux de sélection, lecture et facilite l'analyse.	1		
Thésaurus métiers dynamiques Lexique de termes métiers (entreprises, concepts, personnes) utilisable pour le filtrage lors de la collecte, l'analyse.	Au delà de l'extraction automatique de concepts, l'utilisation de lexiques métiers permet d'appliquer vos propres termes pour le filtrage et l'analyse.	1		
Résumé automatique En fonction de la requête de surveillance.	Un système de résumé automatique couplé au dédoublement permet d'évaluer beaucoup plus rapidement la pertinence de l'alerte.	1		
Catégorisation automatique Les nouvelles informations trouvées lors de la collecte peuvent être automatiquement classées dans un ou plusieurs dossiers du plan de classement en fonction de leur contenu.	Plusieurs modes de catégorisation peuvent être proposés selon les axes de veille : par mots clés, par apprentissage...	1		
Clustering des informations Toutes les informations similaires d'un point de vue sémantique sont regroupées lors d'une recherche.	Le clustering permet de regrouper sous un seul titre les informations proches les unes des autres. Le système donne alors accès aux différentes sources ayant fournies ces informations. Ainsi, un Communiqué de Presse repris 45 fois sera mentionné une fois avec la possibilité d'explorer les 45 autres sources.	1		
Dédoublonnage des alertes Un seul article apparaît et l'outil donne accès aux différentes sources où est apparue l'information.		1		
Traduction automatique Traduction automatique des informations pour pouvoir surveiller tout type de sources étrangères.		1		

Analyses graphiques des informations

Les outils d'aide à l'analyse génèrent des graphiques permettant de comprendre des tendances, des évolutions, des parts de marché, des classements, des groupes de mots clés, des relations entre acteurs, produits. Ils évitent la lecture de centaines voire de milliers de documents en visualisant en un clin d'œil tous les points saillants de documents web et des buzz, que ce soit sur le web ou sur des documents archivés.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Possibilité de choisir au sein d'une gamme variée de graphiques selon la problématique et les destinataires (évolution, parts, matrices, baromètres, classements, notoriété, tonalité..)	Étant donné la diversité des problématiques que l'on doit traiter, il est important d'avoir des solutions de cartographie dédiées.	1		
Les types d'analyses				
Graphes d'extraction de concepts <ul style="list-style-type: none"> - Nuage de tags : visualisation des concepts (personnes, entreprises, marques...) les plus citées - Relation entre concepts 	La visualisation des concepts peut-être générée à partir de vos propres listes ou via une découverte automatique permise par un algorithme.	1		
Graphes de classements, part de voix, parts de marché <ul style="list-style-type: none"> - Camemberts - Histogrammes - Tendances 		1		
Graphes d'évolution temporelle <ul style="list-style-type: none"> - Courbe simple - Courbes multiples 		1		
Graphes d'analyse croisées <ul style="list-style-type: none"> - Matrice de positionnement (bubble chart) - Matrice - Treemap 	Ce type de graphes est le plus avancé: il permet de croiser 2 séries de données. Exemple : les marques de voitures avec le type d'avis associés.	1		
Cartes géographiques <ul style="list-style-type: none"> - Par pays cités - Par sources d'origine des documents web 		1		
Graphe de variation <ul style="list-style-type: none"> - Evolution du nombre de citations durant une période donnée 	Ce type de graphes permet de générer des baromètres automatiques et interactifs: citations stables, à la hausse, à la baisse...	1		
Analyse de notoriété Calcul du nombre de citations moyennes par panel de sources		1		

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Analyse de tonalité Tonalité positive, négative, neutre d'un corpus de document. Critères métiers personnalisés. Ex: positif=confort, gentillesse,...	 Ce type d'analyse peut être automatisé. Certains sujets (conversations faisant appel à l'ironie, au cynisme par exemple) nécessitent toutefois une approche duale : automatique et manuelle	1		
Paramètres				
Calcul et génération des analyses en temps réel	 Les solutions classiques nécessitent souvent un temps de calcul long pour produire une analyse (24h ou plus). Les solutions avancées produisent des analyses en temps réel. Ainsi les utilisateurs accèdent tout de suite aux résultats et obtiennent rapidement les réponses à leurs problématiques. Essentiel pour tester des analyses "au fil de l'eau".	1		
Interactivité des analyses graphiques Possibilité de cliquer sur les graphes pour accéder aux informations correspondantes. Ex: un clic sur un pic affiche les 257 pages web provoquant ce pic (articles, billets, fils, tweets..)	 L'analyse ne doit pas seulement proposer une vision globale ; elle doit aussi permettre d'accéder à l'information qui a permis de la produire. Par exemple sur un graphe, il doit être possible de cliquer sur un élément du tracé et accéder aux informations associées.	1		
Possibilité de choisir en temps réel les critères d'analyses Génération d'analyses selon vos thésaurus ou selon une découverte automatique de personnes, de marques, produits, pays, entreprises...		1		
Possibilité de choisir la population à analyser <ul style="list-style-type: none"> - Analyse sur des actualités web - Analyses sur des informations capitalisées - Analyses sur des alertes 		1		
Cartographie des informations Affichage des informations capitalisées sous forme de cartes éditables manuellement. Édition de liens de causalité, contradiction, ou similarité entre les informations.	 Le « mapping » des informations permet d'approfondir l'analyse des relations entre différentes actualités et événements, à la manière de post-it placés sur un paperboard.	1		

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Partage des analyses pour leur diffusion Validation des analyses pour capitalisation et export en image pour les partager.	 Les analyses graphiques doivent être intégrables automatiquement dans des livrables de veille.	1		
Partage des analyses dans des tableaux de bord personnalisables et dédiés <ul style="list-style-type: none"> - Pour consultation - Pour enrichissement de l'analyse 	 Le partage des tableaux de bord, personnalisables par destinataires, permet de collaborer sur l'analyse.	1		



Collaboration et capitalisation

Collaboration et capitalisation

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

L'efficacité d'un projet de veille peut être démultipliée en favorisant la collaboration de ses différents participants, qu'ils soient veilleur, analyste ou lecteur. Ainsi chacun peut enrichir les informations communes, confronter son point de vue et faire émerger de nouvelles connaissances, de nouveaux experts, de nouveaux relais d'informations mais aussi de nouveaux animateurs du projet.

Une plateforme de veille doit favoriser l'accès aux informations pour faciliter les échanges, les analyses croisées et les commentaires de tout participant au projet de veille. Des échanges interservices (exemple entre R&D et Marketing) permettent ainsi d'intégrer des informations originales et de valoriser des données.

De plus, une organisation flexible est nécessaire au stockage de l'information. D'une part pour satisfaire des recherches rapides mais aussi pour permettre les modifications nécessaires à tout plan de veille, qui évolue avec le temps et avec son environnement.

L'information amenée par la collaboration ne doit pas concerner seulement le web et les données des bases internes mais prendre en compte toutes les données recueillies sur le "terrain" (salon, visites...).

Il faut donc être très attentif aux possibilités offertes pas les logiciels dans ce domaine.

Recueil d'informations terrain

La veille sur les informations diffusées sur le web est essentielle mais elle ne suffit pas. Nombres de données importantes se transmettent via le "terrain" : une visite sur un salon, une discussion avec un commercial concurrent ou tout simplement une conversation à la machine à café. Les solutions de veille doivent pouvoir gérer l'intégration de ces données "brutes" dans le processus. Par ailleurs, une information simplement lue ou entendue dans la presse ou radio doit pouvoir facilement être ajoutée au workflow.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Possibilité pour les utilisateurs d'ajouter directement des informations depuis un formulaire dans l'application.		1		
Possibilité pour les veilleurs d'ajouter des informations par simple e-mail Envoi d'un email à une adresse de type veille-salon@wordcompany.com	Il est fréquent que les veilleurs n'aient pas toujours accès à un navigateur Internet ou à une connexion adéquate. Dans ce cas, un simple e-mail peut s'avérer utile pour remonter rapidement l'information.	1		
Possibilité pour les veilleurs d'ajouter directement des informations depuis leur téléphone mobile/PDA Blackberry, i-Phone,...	L'adoption croissante des offres de mobilité à haut débit permet de traiter ses informations de n'importe où. Les solutions avancées permettent en particulier de publier directement des informations de veille depuis son mobile.	1		
Possibilité pour le Responsable projet ou Veilleur de commenter, enrichir et valider les remontées terrain	L'information terrain doit pouvoir être enrichie et partagée pour une prise en compte collaborative afin d'être réellement utile.	1		
Diffusion des remontées terrains via intégration dans des tableaux de bord partageables	Les remontées terrain font ainsi partie intégrante de toutes les données de veille : web, multimédia...	1		

Capitalisation et Partage des informations

Les informations doivent pouvoir être facilement capitalisables au sein de plans de classement évolutifs.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Gestion libre d'un plan de classement (dossiers et sous dossiers) Construction du plan de classement de votre choix selon vos thèmes (arborescence illimitée)	Le plan de classement accueille toutes les informations que vous souhaitez capitaliser	1		
Gestion et modification des catégories et de l'arborescence Plan de classement évolutif : déplacement, duplication, renommage ...		1		
Ajout de fichiers bureautiques dans la plateforme de veille Documents Office, photos, sons, vidéos, analyses graphiques...	Les informations multimédia enrichissent l'aspect qualitatif et quantitatif de la veille et optimisent la portée des informations.	1		
Classement multiple d'une information Dans plusieurs catégories et dans plusieurs projets de veille		1		
Capitalisation automatique ou manuelle des alertes web	Une alerte doit pouvoir être au choix classée automatiquement ou validée par un veilleur	1		
Extraction automatique des alertes dans un formulaire de capitalisation pour classement	Les meilleures technologies permettent d'extraire le texte pertinent et de le coller automatiquement dans un formulaire.	1		
Annotation, qualification et enrichissement des informations Possibilité de commenter une information, de la qualifier (fiabilité, importance), de lui adjoindre des documents, de la taguer avec des mots clés		1		
Gestion du workflow de validation Possibilité de mettre en attente une information avant validation		1		
Partage du plan de classement avec les veilleurs et lecteurs Possibilité de partager tout ou partie du plan avec tous les utilisateurs ou certains groupes dédiés.		1		

Capitalisation par fiches et profils dynamiques

La création et la gestion de fiches *profil* permet de synthétiser, de capitaliser des informations de toute nature, issues de plusieurs services, au sein de supports uniques et évolutifs pour la Business Intelligence.

Un tel système évite les mises à jour manuelles fastidieuses de centaines de documents bureautiques (Word ou Excel).

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Création de fiches dynamiques permettant de capitaliser l'information relative à chaque élément de votre environnement <ul style="list-style-type: none"> - Sociétés - Filiales - Produits - Personnes - Marques - Marchés - Etc... 	La construction de fiches profil et surtout leur mise à jour permanente est très fastidieuse. Un système de gestion de fiches alimentées et mises à jour automatiquement permet un gain de temps appréciable.	1		
Possibilité de personnaliser le contenu de chaque fiche Les champs de chaque fiche sont personnalisables selon vos problématiques		1		
Recherche par critères au sein de chaque fiches		1		
Agrégation de données hétérogènes De multiples données issues de sites web différents sont agrégées dans un tableau unique et mis à jour régulièrement.	Cette possibilité d'agréger des données hétérogènes issues de plusieurs sites web permet de synthétiser en un seul endroit des données de même nature : tarifs, données financière, images,...pour un travail d'analyse ou de comparaison (étude, benchmark).	1		
Possibilité d'alimenter automatiquement les fiches par extraction de données web en temps réel Alimentation par extraction de données financières, biographiques, marché... remise à jour automatiquement en temps réel. Ex: mise à jour des champs bénéfices, cours de bourses par extractino et compilation des données issues de Hoover, Yahoo! Finance, Google Finance,...		1		
Benchmark automatique : Possibilité de comparer différentes fiches selon différents critères Ceci permet de générer des tableaux de synthèse, des comparaisons entre sociétés ou produits, etc...sur des données de toutes natures : chiffres, images, web, texte.		1		
Possibilité d'import-export au format Excel		1		



Diffusion

Diffusion

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

La diffusion est une phase clé dans le processus de veille. Elle doit permettre de fournir dans les meilleures conditions pour les destinataires, l'information de veille utile à la réflexion et à la prise de décision. En bref, c'est la production des veilleurs et des analystes destinée aux clients internes, la raison d'être du processus. Pourtant, cette phase est encore trop souvent sous-estimée dans les cahiers des charges.

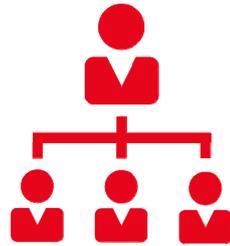
En fonction des profils des destinataires et des traitements/décisions attendus, la plateforme de veille doit pouvoir diffuser l'information pertinente par différents canaux (mail, web, mobile,...), sous différents formats (rapport Word, présentation Powerpoint, newsletter, alerte email, alerte SMS, minisite/blog, ou tableau de bord complet) et à des fréquences adaptées (mensuelles, hebdomadaires, quotidiennes, ou en temps réel).

Enfin, la forme comptant autant que le fond pour rendre un message intelligible et attractif, le « look » du livrable devra pouvoir s'adapter facilement à la charte graphique de l'entreprise, et les contenus devront pouvoir intégrer images, graphes, schémas et autres supports visuels ou multimédia, afin de renforcer ou illustrer le texte.

Types d'outils de diffusion

La variété des supports de diffusion est importante pour s'adapter aux objectifs (document de travail, de communication) et aux destinataires (analystes, décideurs, marketeurs..)

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Générateur automatique de rapports Possibilité de générer automatiquement des rapports après sélection multicritères (thèmes, dates, auteurs, mots clés) des informations à diffuser. Nombreux formats supportés (.Doc, PDF, RTF, HTML, XLS, PPT...)	1		
Diffusion des informations par email Nombreux formats supportés : <ul style="list-style-type: none"> - Texte - Lotus Notes - Outlook - HTML- Webmail 	1	 Certaines messageries d'entreprise, par soucis de sécurité, n'acceptent que le format texte.	
Diffusion par newsletters Possibilité de gérer un nombre illimité de newsletters avec leurs propres listes de destinataires. Prévisualisation des newsletters avant envoi. Planification de la fréquence, des dates et heures d'envois	1		
Diffusion de chaînes d'actualités personnalisables par l'utilisateur final Création de newsletters par l'utilisateur via le choix de thèmes, mots clés, dossiers...	1		
Générateur de portails de diffusion /pour Intranet Le portail de diffusion s'adresse plus particulièrement à des communautés de lecteurs de l'entreprise. Il est constitué d'informations, de graphes, de moteur de recherche,... Il représente une solution clef en main d'Intranet de veille intégrable aux intranets existants.	1		
Partage de dashboards personnalisés Possibilité de partager les tableaux de bords présentant tous les flux d'informations : informations capitalisées, alertes, analyses graphiques, vidéos, images...	1		
Accès depuis mobiles Accès à l'information de veille sur Blackberry, Iphone et autres smartphones Applications dédiées pour accéder aux fonctions clefs de l'application depuis le mobile.	1		
Back office de suivi statistique de l'audience Possibilité de suivre le taux de lecture des livrables sur des tableaux de bords dédiés	1		
Réglage de la fréquence de diffusion Envoi quotidien, hebdo, etc...	1		
Personnalisation des modèles (de rapports, newsletters, portails...) Permet de personnaliser la mise en page des outils de diffusion ainsi que la charte graphique à votre identité visuelle.	1		



Déploiement

Déploiement des projets

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

2 fonctions logicielles vont particulièrement favoriser le déploiement des projets :

- L'accès à un portail de veille unique
- La souplesse de partage et de gestion des communautés et utilisateurs autour des projets de veille

Le portail de veille unique

C'est le point d'accès principal entre le veilleur et la plateforme de veille. Il doit donc tout naturellement permettre l'accès à toutes les fonctionnalités de la solution de veille tout en répondant aux exigences de chacun.

Son principal facteur clé de succès et d'appropriation par les utilisateurs reste son ergonomie, sa simplicité d'utilisation et sa personnalisation, pour s'adapter au profil de chaque utilisateur et permettre ainsi d'intégrer aisément le processus de veille dans leur activité.

La gestion des communautés autour des projets de veille et le déploiement

La solution de veille doit permettre un partage simple des informations entre un nombre illimité de collaborateurs, de services, de filiales, de pays... ainsi qu'une hiérarchisation des droits d'accès selon les métiers, les fonctions, les rôles.

La plateforme doit offrir une puissance permettant de supporter de nombreux groupes de travail.

Portail de veille personnalisé

Une interface unique, point de rencontre de tous les flux va permettre une meilleure appropriation de l'outil de veille.

		Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Accessibilité permanente Solution accessible dans l'entreprise mais aussi sur le terrain (solution SaaS) via une connexion internet sur votre navigateur (Firefox, IE, Chrome, Opera...)		1		
Accès unique à tous les flux Visualisation en un point unique de tous les types de flux d'informations : Infos capitalisées, alertes, actualités, textes, images, analyses graphiques		1		
Simplicité et ergonomie Le portail doit être simple et ergonomique pour permettre à tous les utilisateurs d'utiliser efficacement la solution : navigation par onglets, boîtes, glisser-déposer.	 Les interfaces doivent être les plus simples possible, adaptées à des utilisateurs non spécialistes des logiciels et / ou de la veille	1		
Possibilité de personnaliser son portail avec sa propre sélection de thèmes et informations et sa propre mise en page de flux, boîtes et onglets	 L'utilisateur doit avoir une entière autonomie dans la construction et la mise en page de son portail	1		
Possibilité de paramétrer son pushmail personnel Paramétrage de l'envoi sur votre boîte mail de vos alertes à fréquence variable.		1		
Intégration dans l'environnement de travail Via une barre d'outils permettant d'accéder dans votre navigateur, aux fonctions de recherche, de validation, de surveillance et de partage...		1		

Gestion de projets et déploiement

Une solution de veille performante doit pouvoir gérer un déploiement à Court Terme ou Moyen Terme. Cela implique une gestion souple du partage des projets de veille ainsi qu'un système puissant de gestion des droits sur un nombre d'utilisateurs et des projets associés illimités.

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Gestion de projets			
Possibilité de partager une information, un projet, des dossiers et des sources entre plusieurs communautés de veilleurs	1		
Possibilité de disposer d'un système de classement propre à chaque projet/ communauté de veille	1		
Possibilité de partager des surveillances et des alertes entre plusieurs communautés de veilleurs Avec attribution de droit à chaque communauté	1		
Possibilité de partager des analyses entre plusieurs communautés de veilleurs Avec attribution de droit à chaque communauté	1		
Possibilité de partager des modèles de portails de veille entre plusieurs communautés de veilleurs Avec attribution de droit à chaque communauté	1		
Gestion des droits d'accès et déploiement			
Gestion nominative d'accès à la plateforme Accès par login et mot de passe pour chaque utilisateur	1		
Possibilité de gérer un nombre illimité de communautés de veille	1		
Possibilité d'attribuer des rôles et droits différents aux utilisateurs La plateforme doit permettre une hiérarchisation des accès aux informations selon le type d'utilisateurs: ex: accès lecteur pour le service marketing pour les projets A et C, accès gestion de projet au service R&D pour les projets B et C, etc...	1		
Possibilité d'attribuer des droits d'accès aux applications différents selon les utilisateurs Possibilité d'accéder selon des droits différenciés aux fonctions de collecte, surveillance, analyse...	1		
Possibilité de gérer un nombre illimité d'utilisateurs regroupés par projets et départements	1		
Outils statistiques de suivi de performance des projets de veille Tableaux de bord statistiques affichant les suivis des participants, projets, sources, informations	1		



Architecture et Sécurité

Architecture et sécurité

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :	<input type="text"/>	
Solution ② :	<input type="text"/>	
Digimind :	<input type="text"/>	

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

L'administration, l'architecture et la sécurité sont une composante clé des projets de veille, à caractère souvent stratégique et confidentielle.

Parmi les exigences dominantes, on retrouve notamment des outils de suivi de l'activité, des solutions fiables de sauvegardes, une infrastructure d'hébergement robuste et une stratégie d'évolution et de correction continue de l'éditeur.

Architecture et sécurité

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Architecture distribuée pour performance optimale Serveurs dédiés pour la collecte, serveurs dédiés pour la surveillance, serveurs dédiés pour le stockage	1		
Sauvegardes régulières des informations clients sur disques et sur bandes externalisées	1		
Hébergement souple : Solution hébergée par le prestataire	1		
Engagements de sécurité en mode ASP Livres blancs de sécurité, système auditable, salles blanches, interlocuteurs sécurité chez le prestataire...	1		
Mises à jour régulières de la solution Evolutions du logiciel au moins 2 fois par an	1		
SLA (Service Level Agreement) avec garantie de disponibilité à plus de 98 %	1		
Connexion en mode sécurisé (https) à clé 128 bits	1		
Fichiers log des connexions avec identification des adresses IP	1		
Anonymat des recherches sur le web Anonymat par défaut des recherches sur le web. Possibilité d'anonymisation complète de la plateforme.	1		



Accompagnement

Accompagnement

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

Au-delà des outils de veille, une bonne maîtrise des techniques de recherche et de surveillance, des pratiques d'animation et de management d'un projet de veille, sont des critères de sa réussite. L'expertise de consultants spécialisés vous apporte la garantie du bon démarrage et déploiement de votre projet, afin de favoriser son succès et sa pérennité.

Des consultants, maîtrisant les techniques de définition et priorisation des besoins, doivent être en mesure de vous éclairer dans votre démarche et optimiser votre projet et ses résultats.

2 profils de consultants sont particulièrement adéquats :

- Des spécialistes de la recherche et de la veille sur internet, alliant une bonne connaissance des sources à la maîtrise des outils de collecte et de veille.
- Des spécialistes de la gestion et de la mise en place de projets de veille, familiers de la conduite du changement et de l'accompagnement sur toutes les étapes de votre projet de veille.

Au travers de supports et méthodologies adaptés, ils vous accompagneront efficacement pour intégrer l'utilisation d'un nouvel outil dans vos pratiques quotidiennes mais également pour vous aider à déployer votre projet auprès de vos collaborateurs, pour bénéficier au maximum des effets collaboratifs d'un dispositif de veille.

Les éléments et les phases constituant la Maîtrise d’ouvrage et la Maîtrise d’oeuvre sont nombreux et doivent être adaptés à la nature du projet et à son évolution. Aussi, voici des critères à titre d’exemples, volontairement non exhaustifs.

Maîtrise d’Ouvrage: exemples

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Sensibilisation des décideurs à la veille	1		
Cadrage du projet	1		
Conception des principaux livrables	1		
Préparation et mise en œuvre du déploiement projet	1		
Gestion et pilotage de projet	1		
Méthodologie exclusive d’accompagnement sous forme d’ateliers de travail et d’un parcours éprouvé d’étapes qualité à respecter	1		
Guides méthodologiques et livres blancs	1		
...etc			

Maîtrise d’Œuvre : exemples

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Ouverture de votre plate-forme de veille en quelques heures	1		
Création des comptes utilisateurs et leurs différents droits d’accès	1		
Sélection et paramétrage des sources pertinentes	1		
Aide au paramétrage ou externalisation complète	1		
Formation à la solution logicielle	1		
Formation à la recherche d’information et au pilotage de projet de veille	1		
Supports de formation	1		
Option d’externalisation de votre veille auprès de veilleurs-analyses professionnels	1		
...etc			

Support et maintenance: exemples

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Support téléphonique et hotline	1		
Upgrade régulier de version	1		
Clubs utilisateurs Club utilisateur se réunissant régulièrement pour partage de bonnes pratiques entre organisations	1		
...etc			

Développements spécifiques: exemples

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Développement de connecteurs vers votre propre système d'information	1		
 BDD externes type Factiva, BDD internes, applications internes types CRM, BI, GED,...			
Développement de fonctionnalités et traitements spécifiques sur Cahier des charges	1		
...etc			



Solidité du prestataire

Solidité du prestataire

Classement

		Meilleure solution
Solution ① :		
Solution ② :		
Digimind :		

Indiquez le score de chacune des sociétés, et écrivez dans le cadre ci-dessus le nom de la société ayant le score le plus élevé.

La pérennité de votre dispositif de veille passe par celle de ses prestataires. Un éditeur bénéficiant d'une bonne santé est une garantie de longévité mais aussi de perfectionnement de votre logiciel.

Solidité et structure du prestataire pour vous accompagner sur la durée

	Digimind Oui : 1 Non : 0	② Oui : 1 Non : 0	③ Oui : 1 Non : 0
Solidité financière Rentabilité, croissance, financement perenne. Notations Banque de France et ratios de liquidité, rentabilité, structure.	1		
Consortium de recherche Présence d'un consortium de recherche associant les clients du prestataire à la construction de la roadmap produit.	1		
Développements sur mesure pour des besoins spécifiques Possibilité de réaliser des développements pour certains clients seulement.	1		
Qualité des références Nombre et variétés des références .	1		
Disponibilité d'une équipe de consultants expérimentés en projets de veille Les équipes doivent être rodées au management de projets de veille en environnement international	1		
Investissement en R&D Afin de garantir un logiciel en phase avec les développements continus de l'internet, le prestataire doit régulièrement investir en R&D	1		
Ecosystème de partenaire Possibilité d'intégrer rapidement des partenaires technologiques ou projets	1		

A propos des auteurs

Christophe ASSELIN

Issu d'un cabinet d'études de marché B2B et spécialisé depuis 1997 dans la mise en place de systèmes de veille (Ecole Militaire), Christophe Asselin allie une connaissance approfondie des secteurs économiques et une maîtrise des outils de recherche sur internet et des solutions avancées de veille. Spécialiste de la veille internet et l'e-réputation chez Digimind France, il accompagne les clients dans la mise en place de leur dispositif de veille. Il intervient ainsi auprès de sociétés dans différents secteurs : les télécoms et le High Tech, l'industrie pharmaceutique, ainsi que pour des références confidentielles dans le secteur des biotechnologies, des télécoms, de l'imprimerie, de la défense, du conseil...

En savoir plus <http://c.asselin.free.fr/french/cv1.htm> <http://twitter.com/asselin>

DIGIMIND

Leader européen des logiciels de veille stratégique *, Digimind a pour vocation, à travers sa plateforme, de faciliter la collecte, la diffusion, l'analyse et la publication des informations. Digimind investit 45% de son chiffre d'affaires dans la Recherche et le développement et est pionnier du logiciel d'e-réputation. Avec plus de 200 clients et une présence à l'international grâce à ses sites de Paris, Grenoble, Rabat et Boston, Digimind propose un logiciel de veille et d'e-réputation adapté à toutes les fonctions métiers de l'entreprise et constitue un outil d'aide à la décision stratégique.

* (en chiffre d'affaires)

En savoir plus <http://www.digimind.fr> <http://twitter.com/digimindci>

Dans la même collection

> A télécharger gratuitement sur <http://www.digimind.fr/actus/publications>

Etudes

- "Baromètre des pratiques de veille des grandes entreprises françaises"
- "Baromètre des pratiques de veille des organisations suisses"
- "Baromètre des marques qui buzzent le plus"



Livres Blancs

- "Réputation management et e-réputation"
Christophe Asselin, Expert Veille Internet, Digimind
- "Pourquoi investir dans un logiciel de veille"
Christophe Asselin, Expert Veille Internet, Digimind
- "L'analyse de sentiments"
Christophe Asselin, Expert Veille Internet, Digimind
- "Les Forums web pour la veille: Découvrez la valeur des conversations du net"
Christophe Asselin, Expert Veille Internet, Digimind
- "e-réputation, le livre blanc : Ecoutez et analysez le buzz digital"
Christophe Asselin, Expert Veille Internet, Digimind
- "Le Web 2.0 pour la veille et la recherche d'information : Exploitez les ressources du Web Social"
Christophe Asselin, Expert Veille Internet, Digimind
- "Blogs et RSS, des outils pour la veille stratégique"
Christophe Asselin, Expert Veille Internet, Digimind
- "Découvrir et exploiter le Web Invisible pour la veille stratégique"
Christophe Asselin, Expert Veille Internet, Digimind
- "Evaluer le Retour sur Investissement d'un logiciel de veille"
Edouard Fillias, Consultant Veille Stratégique, Digimind
- "Catégorisation automatique de textes"
Mohammed El Haddar, Directeur R&D, Digimind
- "Extraction automatisée d'actualités on line pour la veille stratégique"
Mohammed El Haddar, Directeur R&D, Digimind



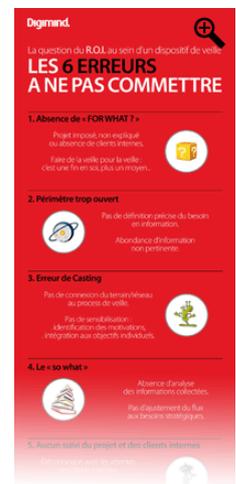
Red Books

- Consumer Insight: les avis consommateurs
- Moyens de paiement
- Biotechnologie
- Nanotechnologie
- Nutrition
- RFID
- Risk management
- Contrefaçon



Infographies

- Projet de veille : les 6 erreurs à ne pas commettre
- Créer un tableau de bord e-réputation : cas pratique. L'exemple de RyanAir.
- Les facteurs impactant la réputation et l'e-réputation des entreprises.
- Mediator: Visualisation des chronologies et acteurs du web
- Le paysage de la réputation d'entreprise
- L'e-réputation en faits et chiffres
- Schéma de propagation d'un buzz sur le web social
- Typologie des risques de réputation
- Typologie des contributeurs du web social (web 2.0)
- Les gains d'un dispositif de veille
- Typologie des sources Consumer Insight
- Top 5 des sources Pharma
- Cartographie des types de veille
- Cartographie des sources internet dans l'Assurance
- Cartographie des enjeux d'un déploiement d'un projet de veille
- Cartographie des sources Pharmacie-Santé sur internet
- Cartographie des risques majeurs
- Qu'est-ce que le Web Invisible ?



> A télécharger gratuitement sur <http://www.digimind.fr/actus/publications>

Références

¹ Baromètre des pratiques de veille des grandes entreprises françaises

<http://www.digimind.fr/actu/publications/etudes-de-marche/653-barometre-2008-des-pratiques-de-veille-des-grandes-entreprises-francaises.htm>

² Outsell, inc : HotTopics: Vertical Search Delivers What Big Search Engines Miss - Volume 2, August 18, 2006 © Outsell Inc. All Rights Reserved.).

³ Qu'est que le Web invisible ? <http://www.digimind.fr/actu/publications/infographies-web-veille/604-quest-ce-que-le-web-invisible.htm>



**Pour toute information complémentaire,
n'hésitez pas à contacter Digimind :**



+33(0)1 53 34 08 08



contact@digimind.com



<http://www.digimind.fr>



http://twitter.com/digimind_fr



<http://www.facebook.com/digimindfrance>