

## SUIVI ET ANALYSE DES INFORMATIONS CLIENTS



INTELLIGENCE ARTIFICIELLE RAISONNEMENT

DATAVIZ



## Détecter et Gérer les risques

Identifier les tendances, les sujets d'intérêts

Suivre l'audience...

***Alerter les équipes et piloter la relation client***



ITM



CA  
manager



1

Collecter

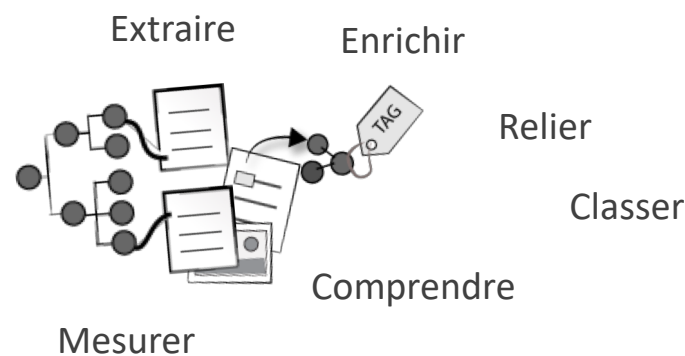
API



2

Analyser

API



3

Exploiter

API



# Quels moyens ?

## RESSOURCES

- Terminologies
- Autorités, Vocabulaire métier
- Règles
- Taxonomies : Mkg, produit, sujets...
- Black List
- Linked Data

## DETECTION EXTRACTION

- Text Mining
- Dates , numérique...
- Entités nommées, Concept, Sujets ,
- Candidats
- Patrons d'extraction « à façon »
- Normalisation

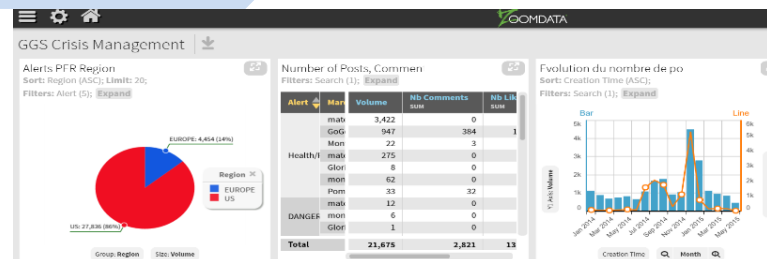
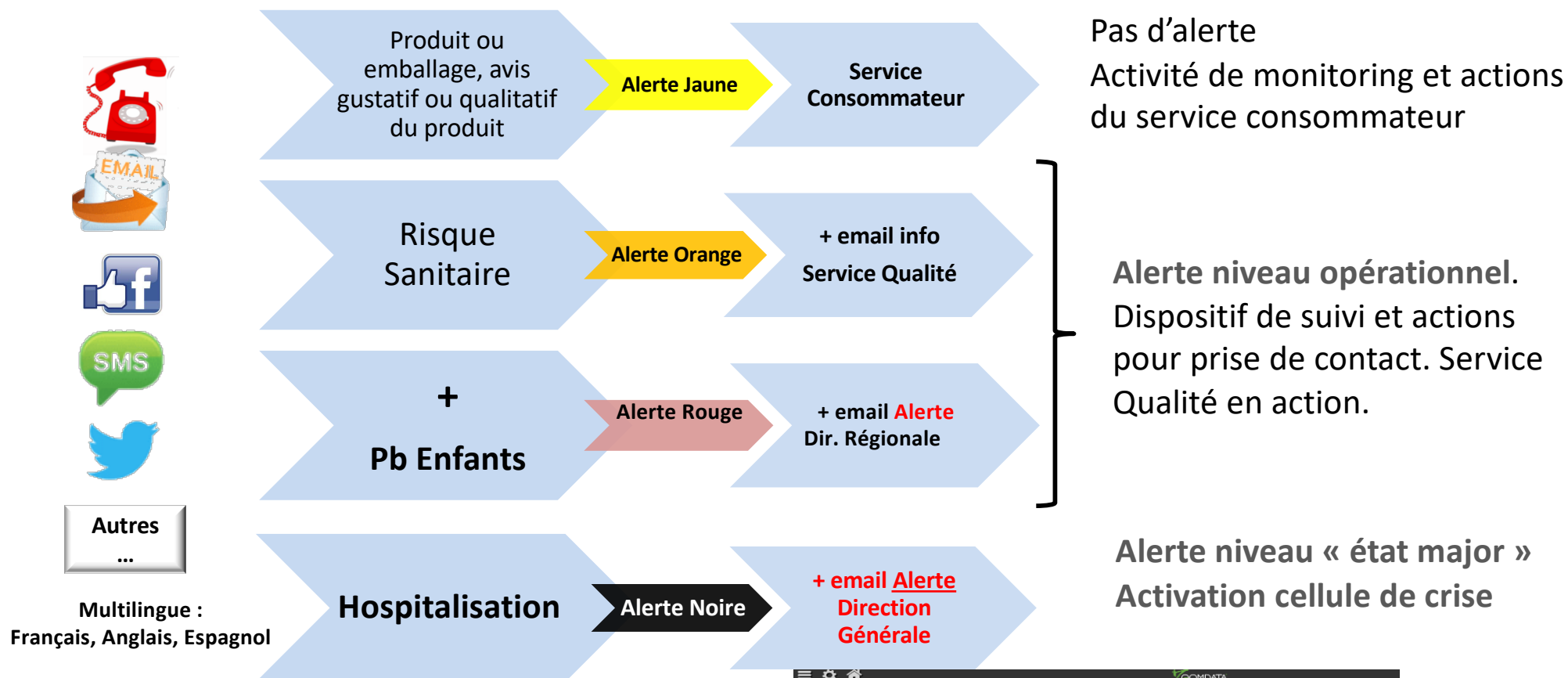
## TRAITEMENTS

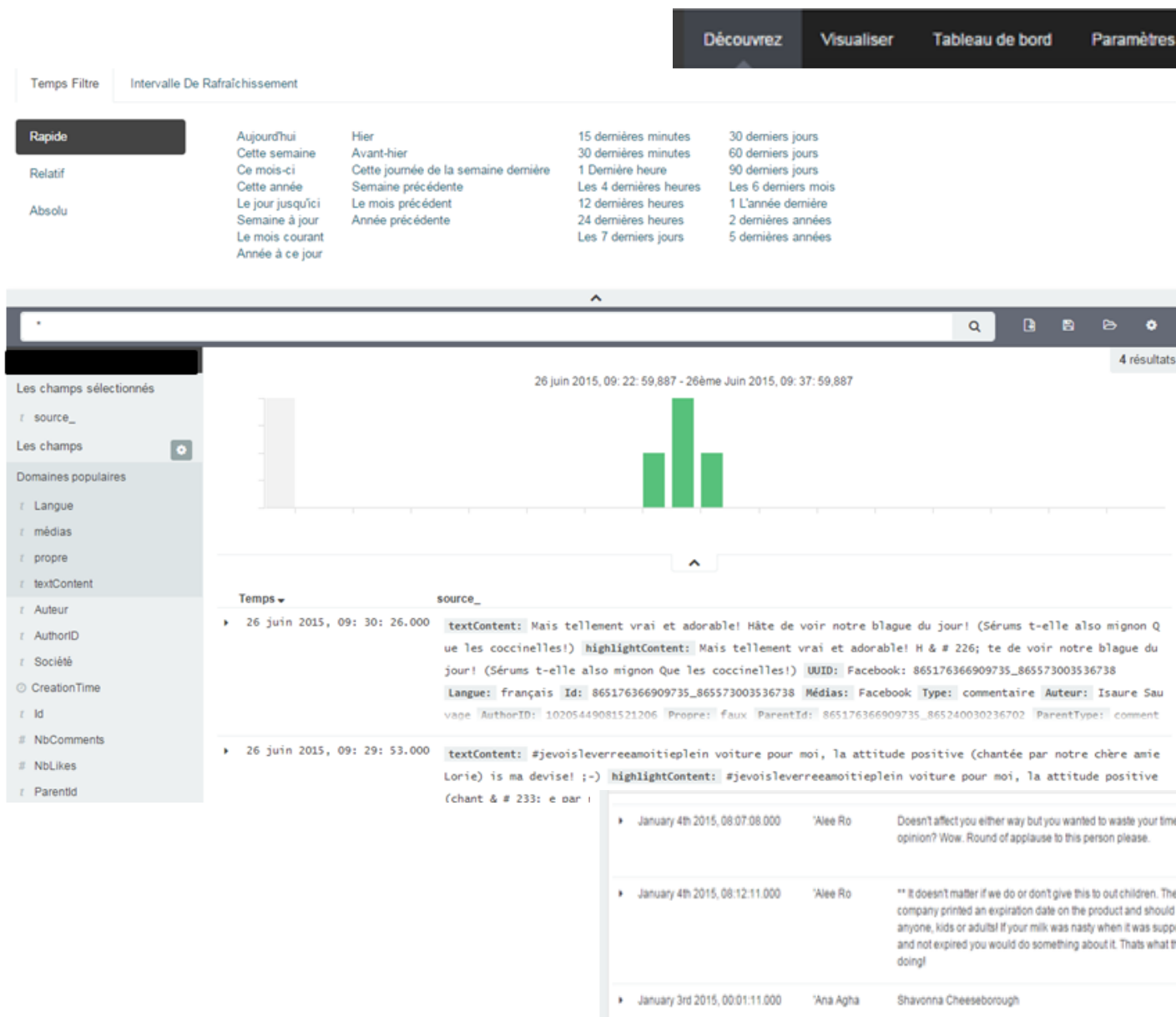
- Mapping Modèle donnée
- Scoring, filtrage
- Classification
- Inférence
- Agrégation, Calculs
- Sérialisation
- Plug-ins « à façon »

## EXPLOITATION

- Stockage en volume
- Exploration dynamique données
- Filtrage temporel
- Recherche sémantique
- Tableaux bords paramétrables
- Multiples représentation

Ce dispositif permet au client de en temps réel détecter les crises au plus tôt de leur apparition et de connaître les sujets et causes motivant ces crises.



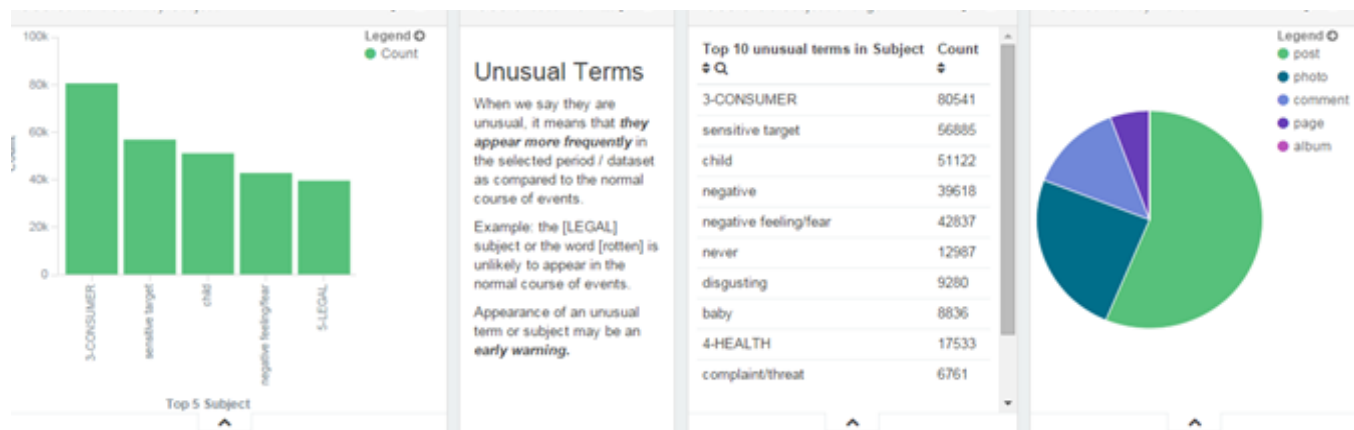


Page d'arrivée sur tableau de bord et filtrage temporel

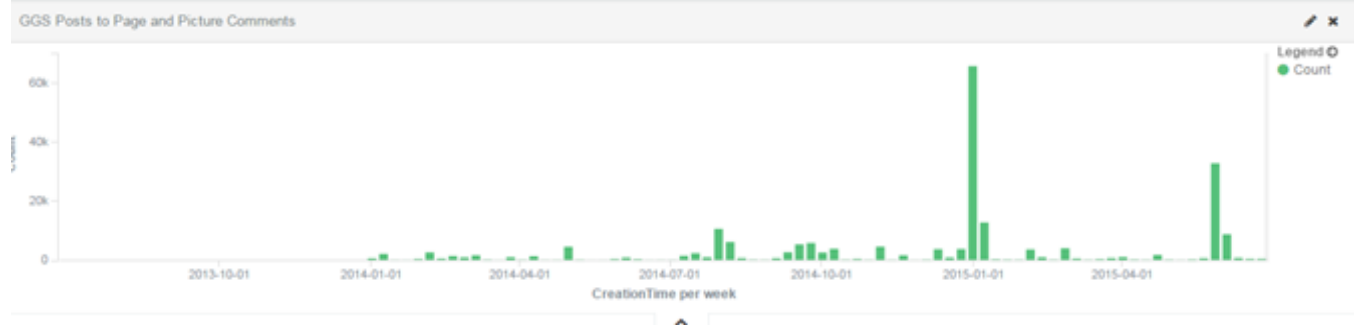
Multiples possibilités de filtrage via les facettes

Ci-dessous  
Filtrage par une facette auteur

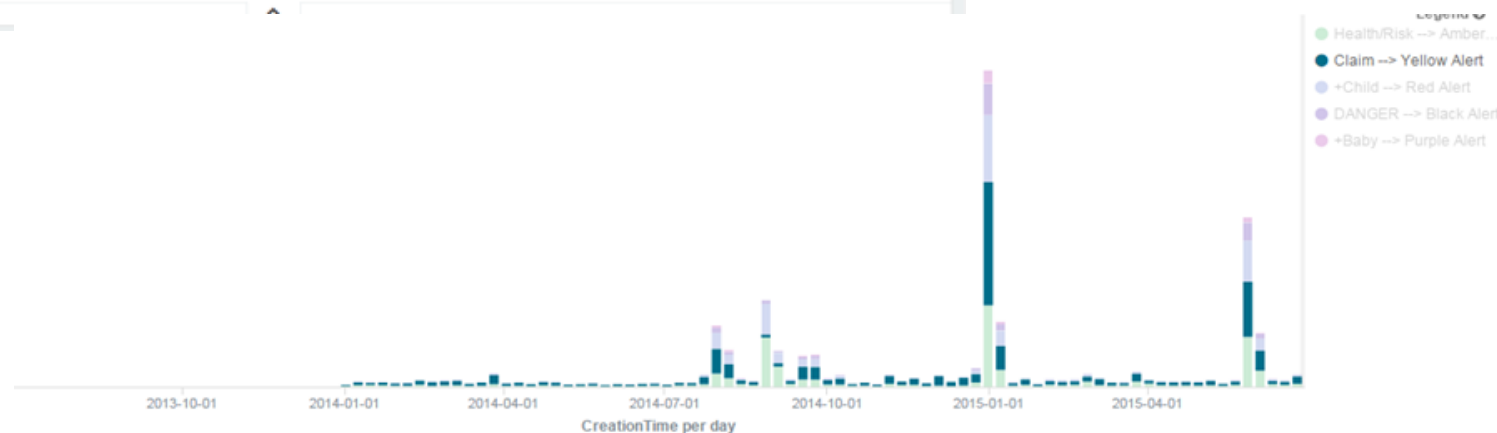
# Exemples de représentation



thèmes de consommateurs, de santé, de juridique... Il est suivi l'évolution sur les grands thèmes majeurs définis



Et graphique temporel sur ces thèmes





Filters



Sort & Limit



Color



Rulers



Export



Chart Style



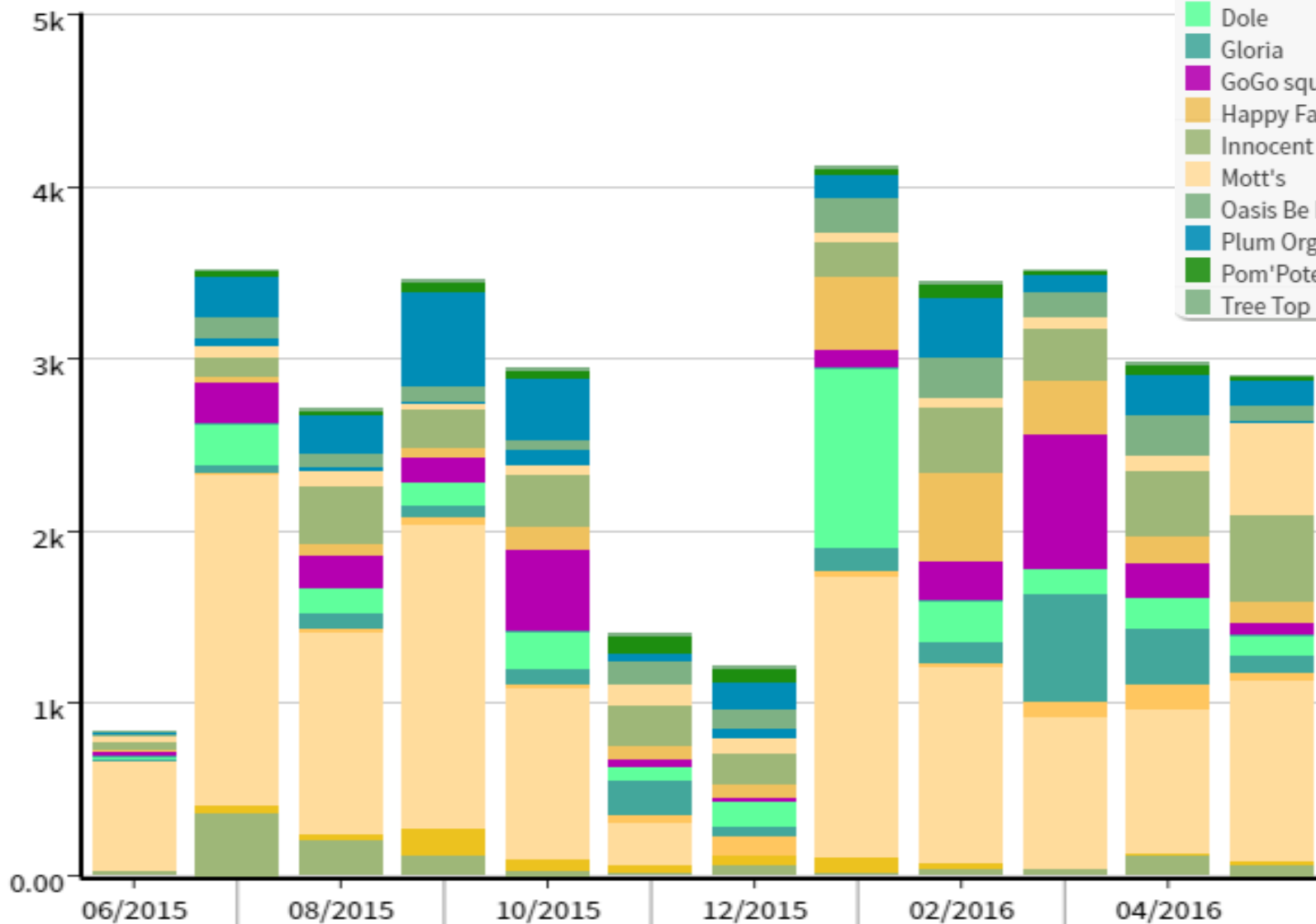
Time Bar

## Benchmark Alertes Marques

Sort Group: Creation Time (ASC); Limit Group: 50; Sort Sub-Group: Brand (ASC); Li...

Filters: Source (1); +3 more filters [Expand](#)

Metric: Volume



Group: Creation Time



MONTH



Sub-Group: Brand

JUN 28 2015, 12:00:00 AM

Creation Time



JAN 1 2014  
12:48:23 AM

Q2 2015

Q3 2015

Q4 2015





## Totale maîtrise des axes d'analyse :

- modularité de le chaîne et haut niveau de paramétrage
- Ontologies, classification et raisonnement
- Multiples sources de données

## La donnée unitaire toujours accessible :

- Couplage recherche sémantique et tableaux de bords
- Multiples facettes et entrepôt de données
- Volume, performances, quasi temps réel

## Qualité de représentation

- Filtrage dynamique, temporel et multiaxe
- Multiples tableaux de bords
- Composition à façon via widgets et mode représentation

# Merci!



**Gilles DELAPORTE**

35 BD de Strasbourg  
75010 Paris, France  
+33 6 1258 5331

[Gilles.delaporte@mondeca.com](mailto:Gilles.delaporte@mondeca.com)  
[www.mondeca.com](http://www.mondeca.com)



# Les questions courantes

---

## **Détection et gestion Crise**

*Les sujets, de quoi parle-t-on?*  
*Quelle évolution dans le temps?*  
*Quelle intensité ?*  
*La récurrence*

## **Suivi d'audience**

*Origine, produits, public?*  
*Quelles demandes, attentes?*  
*Les suggestions, les changements*  
*Benchmark de la concurrence*

## **Tendances et alertes**

*Détecter les signaux d'alertes*  
*Regrouper et catégoriser*  
*Évolution et intensité*  
*Analyser et Agir*

## **Suivi et gestion de la relation**

*Sujets et produits*  
*Signalements, défauts*  
*Attentes, demandes*  
*Profils et messages*