

Spintank accompagne les entreprises dans leur dialogue avec l'opinion en ligne. Cette société de conseil en communication en ligne se concentre autour de trois pôles essentiels : les relations publiques en ligne, l'information-participation, et la veille d'opinion.

Spintank maîtrise le Web 2.0 mouvant

A la tête de ce commando de choc, Nicolas Vanbremeersch. Cet "HEC", plus connu sous son identité en ligne Versac, exerce des fonctions de management en communication et stratégie dans l'Internet depuis dix ans, où il a rapidement tissé un réseau d'internautes influents. Aujourd'hui, sa société marque des points auprès de clients issus entre autres des secteurs de l'immobilier, l'énergie et la technologie.

ET UN, ET DEUX, ET TROIS WEBS !

Huit personnes (deux consultants en stratégie de communication, deux consultants community managers, deux consultants en veille, et deux stagiaires) défendent avec décontraction et rigueur une vision très plurielle du "web" caractérisés par trois territoires de communication stratégique. Camille Masson de Montalivet en sait quelque chose puisqu'elle y exerce l'activité de consultante en veille d'opinion. L'outil qu'elle a retenu : le logiciel de veille automatique sur Internet KB Crawl depuis un an. « C'est un logiciel très connu sur le marché des outils de surveillance du web dont le rapport qualité-prix nous a séduit », explique-t-elle. « Je l'avais déjà utilisé dans mon stage de fin d'études. Le choix de KB Crawl nous est apparu comme une évidence pour commencer notre industrialisation de la veille sur le web, et d'autant plus naturel qu'une certaine connaissance du logiciel nous avait montré sa performance lors d'utilisations antérieures. »



Camille Masson de Montalivet
anime le blog www.veilledopinion.fr

Les deux veilleurs utilisent KB Crawl et toute la société bénéficie des alertes. Les premiers commencent par paramétrer le logiciel, puis surveillent les sites demandés par les consultants et en aval diffusent les alertes selon les besoins d'information et de périodicité. Un contrat standard avec formation initiale et personnalisée a été souscrit. Pour le paramétrage, il est arrivé aux veilleurs de demander conseil au support KB Crawl pour des sites aux architectures originales.

Les utilisations de KB Crawl sont multiples : veille des principaux espaces critiques vis-à-vis des images de marque des clients (forums de discussion, blogs, réseaux sociaux), alertes sur les impacts des campagnes web, industrialisation des requêtes sur les moteurs de recherche traditionnels et spécialisés.

OISEAU DE NUIT

« Nous utilisons massivement sa fonction de surveillance mais peu ses capacités de capitalisation des informations », précise Camille Masson de Montalivet. « Nous misons sur la fonction primaire d'être alerté sur un mot clé. Nous ne faisons pas appel à ses capacités de surveillance des bases de données, car nous travaillons spécifiquement sur les espaces 2.0. ».

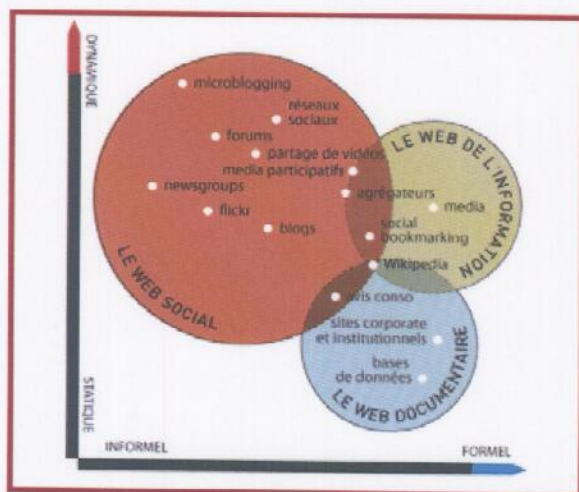
Au quotidien, KB Crawl tourne la nuit, le résultat est validé le matin et les alertes sont dispatchées. Les espaces Web 2.0

sont très réactifs. Un paramétrage quotidien des nouvelles sources est essentiel. Avec un Web 2.0 mouvant, KB Crawl se révèle très adapté pour ce type de veille.

PERSONNALISER LES ESPACES DE RECHERCHES

« C'est un outil complet de veille qui demande un paramétrage précis. Pour éviter le bruit, il vaut mieux savoir ce qu'on veut surveiller. L'outil se chargeant de récolter les informations, l'essentiel reste néanmoins l'analyse que nous portons sur les informations », ajoute Camille Masson de Montalivet. Contrairement à d'autres outils spécialisés dans la veille d'opinion, KB Crawl permet de choisir le corpus à surveiller. « La personnalisation des espaces de recherche est ce qui nous caractérise. Nous réalisons un corpus personnalisé pour chacun de nos clients, en fonction des ses territoires d'expressions et de ses problématiques d'image. Nous ne sommes ainsi, pas dépendants d'un corpus prédéfini et sommes complètement autonomes pour l'intégration des sources, chacune étant validée et intégrée dans le logiciel par nos soins. La sélection et la qualification de ces sources fait la force de la veille de Spintank. Notre prestation de veille est ainsi taillée sur mesure. Elle nous permet de réaliser des analyses fines des territoires d'opinions et ainsi, de conseiller et d'accompagner les entreprises sur les actions de communication en ligne et leur stratégie d'images de marques. »

MIREILLE BORIS



Principales références

Poweo, l'Institut de l'Entreprise, Petzl, Areva, le Ministère du Budget, la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, la CCI Paris, Arte, Cisco...



Par Aurélie Bellin
septembre 2008
ISBN13 : 978-2-35295-531-3
ISBN version numérique :
978-2-35295-532-0

Organiser sa recherche d'informations sur Internet

Numéro 575

Administration générale

Malgré les apparences, mener une recherche d'informations sur Internet ne s'improvise pas. Avec un minimum de méthode, il est possible de gagner un temps précieux et de mettre toutes les chances de son côté pour trouver ce que l'on cherche... ou ce que l'on ne cherche pas mais qui n'en est pas moins pertinent ! Cet ouvrage s'adresse principalement aux professionnels de l'information qui officient dans les collectivités locales : documentalistes, bibliothécaires, archivistes, journalistes... Les autres collaborateurs du service public local y trouveront également les pistes nécessaires pour optimiser leurs recherches sur la gigantesque base de données mondiale qu'est le Web. *

Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités

La mission principale d'un service documentation consiste à fournir, dans les meilleurs délais et au meilleur coût, l'information fiable et précise dont ont besoin les utilisateurs. Cette mission générale suppose une réflexion à différents niveaux. Quelle organisation mettre en place? Quel type d'information, quels supports privilégier? Quelles fonctions documentaires informatiser? Comment concevoir une offre documentaire pertinente ?

Comment optimiser les services et les produits proposés en tirant parti des nouvelles technologies? Quelle est la valeur ajoutée d'un service documentation pour une collectivité? Ce dossier aborde les différents aspects du fonctionnement et de la gestion d'un service documentation, sans oublier la problématique « métier »

Numéro 588

Administration générale

Un ouvrage de Pascale Bouton, octobre 2008

ISBN13 : 978-2-35295-559-7