

Workstreamer, un service pour surveiller facilement l'e-réputation d'une société

[Retour au sommaire de la lettre](#)

Domaine :	Recherche	Référencement
Niveau :	Pour tous	Avancé

Dans la galaxie des dizaines d'outils de surveillance de l'e-réputation d'une société ou d'une personne, un site comme Workstreamer, encore en version bêta jusqu'à la fin de l'année, nous a plus par sa facilité d'utilisation et de prise en main. La présentation claire des résultats et la qualité des informations fournies en font un challenger intéressant dans ce domaine et, en tous les cas, un outil à tester au plus vite si une veille en e-réputation vous intéresse...

On ne peut pas dire que les services en ligne permettant de surveiller l'e-réputation d'une entreprise (la vôtre ou celle d'un concurrent) soient en voie de disparition. Le blog [Caddereputation](http://caddereputation.over-blog.com/pages/Tableau_comparatif_outils_de_veille-848203.html) en recensait 83 en juin dernier (http://caddereputation.over-blog.com/pages/Tableau_comparatif_outils_de_veille-848203.html)... Workstreamer (<http://www.workstreamer.com/>) est entré depuis quelques mois dans la bataille avec des arguments de poids. La société éponyme a été créée en 2009 et est basée à Austin au Texas où elle emploie une quinzaine de personnes.

Utiliser Workstreamer

La première chose importante à comprendre lorsqu'on utilise ce service est qu'il ne fonctionne pas comme Google Alertes en ce sens que l'interrogation ne passe pas par une requête libre. Vous pouvez seulement lui indiquer le nom d'une société ou la choisir dans un menu déroulant issu d'une base de données qui en répertorie plus de 5 millions. Une fois retenu ce principe, le reste coule de source tant Workstreamer est facile à utiliser. Voyons cela de plus près :

Créer une alerte

Une fois votre compte créé, la première chose à faire est évidemment de taper le nom de la société qui vous intéresse dans le moteur de recherche. Workstreamer va alors vous faire des propositions en fonction de ce qu'il aura trouvé dans sa base de données.

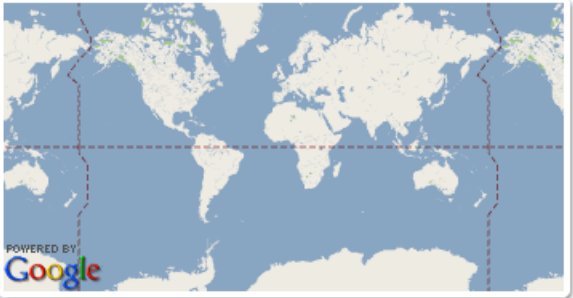






The screenshot shows the 'Add Company' search interface. At the top, there is a search bar with the text 'MPRI' and a 'Search' button. Below the search bar, the text '5 entries matched your query' is displayed. The search results are listed as follows:

- MPR Associates, Inc.** (www.mprinc.com) 2150 Shattuck Ave Ste 800, Berkeley, CA 94704-1352. A 'Start Listening' button is visible.
- Mprint, LLC** (www.mprintllc.com) 1823 Grace St, Winston Salem, NC 27103-2721. A 'Start Listening' button is visible.
- MPRI** (www.beamhit.com) 10220 Old Columbia Rd, Columbia, MD 21046-1795. A 'Start Listening' button is visible and highlighted with a red box.
- Military Professional Resource** (www.mpri.com) 1320 Braddock Pl, Alexandria, VA 22314-1694. A 'Start Listening' button is visible.

Si l'entreprise qui vous intéresse fait bien partie de la liste, il suffit de cliquer sur le bouton *Start listening* pour commencer à la surveiller.

Si ce n'est pas le cas, l'outil vous propose de créer vous-même la société (*Define a new company*). Apparaît alors un formulaire détaillé qui vous permet de renseigner les données suivantes :

- Nom de la société (obligatoire) ;
- Adresse du site web (obligatoire) ;
- Descriptif ;
- Synonymes du nom de la société ;
- Adresse(s) physique(s) ;
- Adresse de profils sur les réseaux sociaux :
 - Twitter
 - Facebook
 - Youtube
 - LinkedIn
 - Wikipedia
 - Jigsaw (service de gestion des contacts et prospection)

Location	
Address 1 <input type="text"/>	
Address 2 <input type="text"/>	
City — State — Zip <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
Country <input type="text"/>	
<input type="text"/>	
Social Profiles	
Social profiles establish a company "fingerprint" which improve the breadth and quality of information we collect.	
 Twitter IDs <input type="text"/> <small>Comma-separated list of ids. Eg., <i>Direct2Dell, Alienware</i></small>	 Facebook <input type="text"/> <small>Eg., <i>http://www.facebook.com/dell</i></small>
 Youtube <input type="text"/> <small>Eg., <i>http://www.youtube.com/user/FordBoldMoves</i></small>	 Linked-In <input type="text"/> <small>Eg., <i>http://www.linkedin.com/companies/bp</i></small>
 Wikipedia <input type="text"/> <small>Eg., <i>http://en.wikipedia.org/wiki/Salesforce.com</i></small>	 Jigsaw <input type="text"/> <small>Eg., <i>http://jigsaw.com/id217696/apple_inc_company.xhtml</i></small>

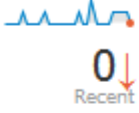

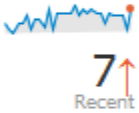





Vous pouvez également ajouter d'autres éléments tels que le nombre d'employés, le revenu annuel, le secteur industriel et des tags libres. Ici, la question se pose évidemment de savoir qui vérifie la validité des informations que vous et les autres utilisateurs enregistrerez.

Le tableau de bord

Une fois vos alertes créées, le service vous demande quelques minutes à quelques heures (en fonction de la popularité de la société surveillée) afin de constituer un premier "dossier". Vous accédez ensuite à l'information *via* un tableau de bord général très bien conçu qui vous permet de prendre rapidement connaissance des changements qui ont eu lieu dans votre "portefeuille" de sociétés surveillées.

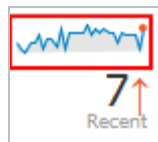
All Companies

Overview | All Popular Starred | News Social Contacts Activity

 0 Recent	Digimind www.digimind.com Cambridge, MA 02138 	Recent Tone benchmarked best ceo chooses competitiveintelligence conference digimindci exclusive fb having holds intelligence intelligentsia patricedigi solutions
 7 Recent	Google Inc. GOOG www.google.com Mountain View, CA 94043-1351 	Recent Tone adwords android business cars drive marketing more new news out search seo sony technology tv
 0 Recent	Hutchinson Seal www.hutchinsonrubber.com Downey, CA 90241-5212 	View Full Stream Insufficient data to calculate tone
 1 Recent	L'Oreal www.lorealparisusa.com New York, NY 10017-2422 	Recent Tone 49 acne color commercial cosmetics expert new oréal ounce product products professional series skin usa

Dans ce mode "Overview" vous voyez donc apparaître :

1. Une mini-courbe de tendances permettant de voir les pics d'actualité sur les trente derniers jours :



2. Une flèche accolée à un chiffre vous indiquant s'il y a eu des modifications depuis votre dernier passage et combien :



3. Les logos (cliquables) des services surveillés où des informations nouvelles sont apparues :



4. Des tags indiquant les termes les plus liés au nom de l'entreprise dans les nouveautés récentes :



En choisissant l'onglet *All* à droite d'*Overview*, vous accédez à l'ensemble des changements repérés pour toutes les entreprises surveillées. Ils sont classés dans l'ordre antéchronologique :

The screenshot shows a search interface for the company 'Oreal'. At the top, it displays a Twitter message: 'Found 65 Twitter messages for Oreal (commercial, weisz, rachel, ...) +184% increase'. Below this are three filter buttons: 'Tone Cloud', 'Top Tweets', and 'Top Links'. A word cloud follows, with 'commercial', 'weisz', and 'rachel' being prominent. Below the word cloud, there is a section for 'MONDAY, OCTOBER 11TH' containing three news items:

- Google is testing robot cars that navigate interstates and city streets without a human touch** - Source: Google Inc., Canadian Business about 16 hours ago. Includes a 'Share' link.
- Google testing car that drives itself** - Source: Google Inc., National Post about 16 hours ago. Includes a 'Share' link.
- New Service, AdKeeper™ Lets Consumers "Click to Save" Online Ads, Transforms User Online Media Experience** - Source: L'Oreal, Business Wire about 16 hours ago. Includes a 'Share' link.

On remarque que les résultats issus de Twitter sont enrichis d'un nuage de tags et donnent également accès aux "Top tweets" et "Top links" sur le mot-clé surveillé (le nom de l'entreprise donc).

L'onglet *Popular* fait évidemment apparaître les résultats les plus populaires toutes sociétés incluses et l'onglet *Starred* les résultats que vous aurez privilégié en les marquant d'une étoile.

The screenshot shows the 'All Companies' search results page. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Overview', 'All', 'Popular', 'Starred', 'News', 'Social', 'Contacts', and 'Activity'. Below this, there is a section for 'MONDAY, OCTOBER 11TH' containing two news items, each with a star icon on the right:

- Google is testing robot cars that navigate interstates and city streets without a human touch** - Source: Google Inc., Canadian Business about 16 hours ago. Includes a 'Share' link.
- EDF, GDF-Suez, L'Oreal, Total, Vivendi May Move: French Equity Preview** - Source: L'Oreal, Bloomberg about 16 hours ago. Includes a 'Share' link.

Les quatre onglets suivants permettent de filtrer les résultats en fonction du type de sources interrogées :

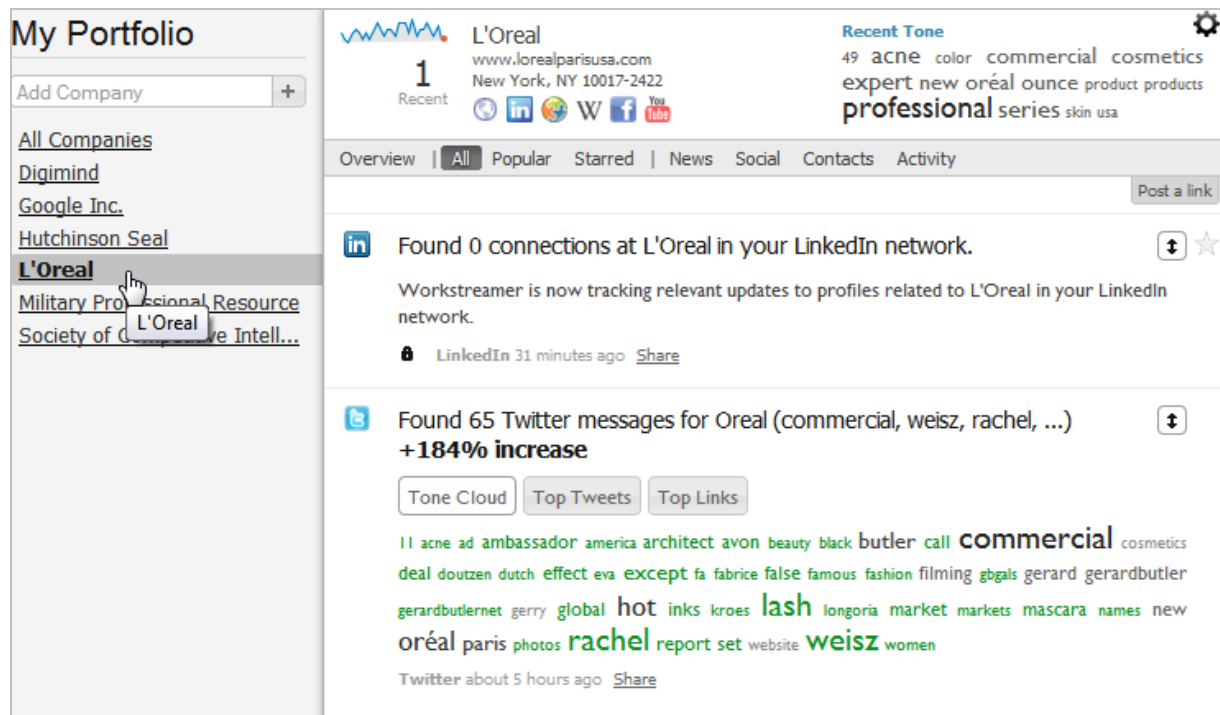
- News : sites d'actualité.

- Social : réseaux sociaux. Il s'agit essentiellement des informations postées sur Twitter.
- Contacts : ici les résultats proviennent de Jingsaw mais peuvent aussi être issus de votre réseau LinkedIn si vous avez connecté les deux services (→ Settings/LinkedIn) ou de votre compte Salesforce (Settings/Salesforce).
- Activity : vous trouverez ici l'activité officielle des sociétés que vous surveillez via leur profil Facebook et le site de publication d'offres d'emploi Indeed.

Le tableau de bord offre donc des vues transversales des résultats des surveillances que vous avez mises en place.

Les résultats par société

Nous allons maintenant voir ce que propose Workstreamer en termes de suivi d'une société spécifique. Nous allons pour cela sélectionner l'une d'elles, ici L'Oreal (aucun risque de ne pas obtenir de résultats dans l'actualité :-)) dans le menu de gauche.

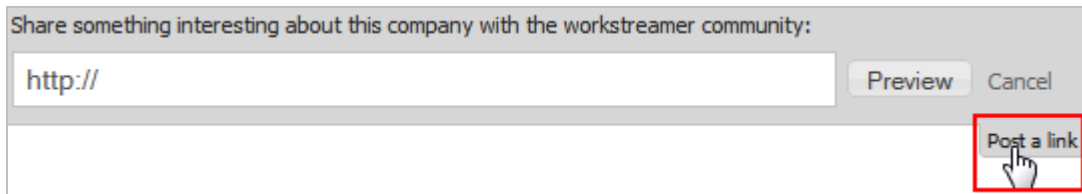


Comme on le voit, le tableau de bord est quasiment le même que précédemment et va nous permettre de filtrer l'information de la même manière. Un des avantages de Workstreamer est qu'il effectue un travail de dédoublement des informations particulièrement efficace, vous évitant ainsi le bruit propre à une veille par mots-clés simple sur Twitter.

Chaque information présentée dans le tableau de bord peut être "dépliée" afin d'en faire apparaître les premières lignes. Elle peut aussi être transmise par email ou sur Twitter, Facebook ou LinkedIn.



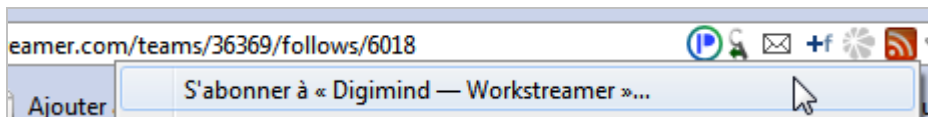
La page permet également à l'utilisateur d'enrichir la connaissance que l'outil a d'une société en lui proposant d'ajouter un lien vers une page en rapport avec celle-ci :



Enfin, un bouton se trouvant à droite du nuage de tags permet d'accéder à trois fonctionnalités :

- *Company info* : formulaire déjà évoqué qui permet d'ajouter des données sur une société.
- *Listening* : stopper ou relancer la surveillance sur la société.
- *Nightly email* : newsletter récapitulative quotidienne pour l'ensemble des modifications relatives à la société.

Concernant les fonctions de notification il faut noter l'existence d'un flux RSS pour chaque page société. Ce flux n'est toutefois pas visible directement dans la page et il faudra donc aller le chercher *via* votre navigateur :



Les reproches que l'on peut faire à cet outil, dont la phase beta devrait se terminer avant la fin de l'année, sont selon nous les suivants :

- Pas de visibilité sur les sources d'actualité utilisées.
- Manque des connaissances des entreprises non américaines.
- Les courbes de tendance ne sont pas proposées dans une version plus lisible et surtout plus exploitable (clic dans les tendances pour accéder aux informations relatives).
- Idem pour les nuages de tags

Ces manques feront peut-être partie des fonctionnalités complémentaires proposés dans la version Premium. Quoiqu'il en soit, Workstreamer, de par sa facilité de prise en main, la présentation claire qu'il offre des résultats et la qualité des informations fournies est un service qui pourrait rapidement s'imposer dans la galaxie des outils de e-réputation. Il complètera la panoplie de ceux déjà utilisés par le veilleur professionnel et se suffira à lui-même pour les personnes dont la veille n'est pas le métier mais qui doivent toutefois en assurer une, c'est-à-dire pour tout travailleur du savoir qui se respecte.

Christophe Deschamps

Consultant et formateur en gestion de l'information.

Responsable du blog Outils Froids (<http://www.outilsfroids.net/>)

Réagissez à cet article sur le blog des abonnés d'Abondance :

<http://blog-abonnes.abondance.com/2010/10/workstreamer-un-service-pour-surveiller.html>