

Extrait du PhonethiK : Le journal des centre d'appels, de la relation client, des services et applications VoIP
<http://www.phonethik.com/Webtrends-apporte-des-outils-d.html>

CRM - Solution

Webtrends apporte des outils d'analyse et de suivi de la connaissance clients sur Internet

- Le fil de l'information -
Date de mise en ligne : mercredi 24 juin 2009

**PhonethiK : Le journal des centre d'appels, de la relation client, des services
et applications VoIP**

Webtrends, prestataire de solution analytique, a réalisé au-travers de sa plate-forme Webtrends Open Exchange, un partenariat avec Radian6 visant l'intégration de leurs services de veille et d'analyse des médias sociaux. Webtrends Social Measurement, couplé à Radian6, est disponible à la fois pour les clients et non-clients de Webtrends sous forme d'une solution co-brandée. Radian6 fait partie du programme Webtrends Open Exchange et avec ce partenariat vise à aider les clients de Webtrends à combiner les données des client provenant des site Web aux informations plus détaillées liées aux conversations sur les tendances et les marques qui apparaissent dans les médias sociaux ; ceci a pour objectif d'améliorer la connaissance et l'engagement du client vis-à-vis de la marque de bout en bout.

Comment cela fonctionne ?

Radian6 a élaboré une solution complète de veille et d'analyse de médias sociaux pour que les entreprises écoutent, partagent, apprennent et suscitent un sentiment d'appartenance de leurs clients à leur marque sur toute la toile sociale. Avec Webtrends Open Exchange, les entreprises auront un panorama complet de l'engagement de leurs clients à la marque, tenant compte à la fois de ce qui se passe dans leur propre réseau de données, comme l'analyse des sites Internet, le paiement au clic, les campagnes publicitaires et les actions de marketing direct, ainsi que hors de leur domaine en recueillant les informations collectées sur le web social.

Pour les services marketing qui manquent de ressource interne, la veille et l'engagement dans les communications sociales peuvent être difficiles à gérer. Webtrends Social Measurement inclut les capacités de gestion des flux d'informations et les puissantes alertes « instantanées » de Radian6, aidant ainsi les clients à mieux collecter, gérer et répondre aux conversations en ligne faisant référence à leur marque.