Guide d’utilisation

OMBEA Insights

ALTERACTIVE systems

OMBEA

Table des matières

INTRODUCTION 5

I. Qu'est-ce que OMBEA Insights? 5
- a. Le concept d'OMBEA Insights 5
- b. Collecte des données : points de contact OMBEA 5
- c. Tableau de bord Insights : Visualisation de la rétroaction 5

II. Locations, Streams et Users 6
- a. LOCATIONS *(Emplacements)* 6
- b. STREAMS *(Flux)* 6
- c. USERS *(Utilisateurs)* 6
- d. Association des Streams, Locations et Users 7
- e. Exemple 7
- f. Allons plus loin 8

PARTIE I – LES BASES 9

I. ExpressPod - Votre premier Stream *(flux)* 9
- A. DÉFINIR UNE QUESTION POUR VOTRE EXPRESSPOD 9
- B. ASSEMBLEZ VOTRE EXPRESSPOD 9
- C. IMPRIMER ET AFFICHER VOTRE QUESTION 9

II. Survey - Votre premier Stream *(flux)* 10

PARTIE II – FONCTIONS AVANCÉES 11

III. Résultats ExpressPod 11
- 1. Choisissez un emplacement ou un dossier spécifique 11
- 2. Choisissez un flux (stream) spécifique 12
- 3. Modifier la plage de dates 12
- 4. Cacher les catégories de vote spécifiques 12
- 5. Gestion des graphiques 13

IV. Résultats d'un Survey 13
- 1. Choisissez un emplacement ou un dossier spécifique 14
- 2. Choisissez un stream *(flux)* spécifique 14
- 3. Modifier la plage de dates 14
- 4. Diviser un graphique par heure ou lieu 14
- 5. Gestion du graphique 14

V. Organiser vos points de contact 15

VI. Modifier les emplacements 16

VII. Gérer les utilisateurs 17

VIII. Rapports et alertes 18

IX. Télécharger les résultats en Excel 19

X. Gérer les flux (stream) 19

XI. Score Net Promoteur et Indice Insights 20

PARTIE III – DEPANNAGE ET ASPECTS TECHNIQUES 21

XII. Configuration requise 21

XIII. Changements de batterie ExpressPod 21

XIV. Changer les boutons ExpressPod 21

XV. Tableau de bord Insights ne montrant aucune donnée 22

XVI. Redémarrer votre ExpressPod 22

XVII. Changer ou réinitialiser votre mot de passe 22

Introduction

Dans cette section nous partons du principe que vous n'avez aucune idée de ce qu'est OMBEA Insights, vous y trouverez donc une explication pratique. Nous allons ensuite vous expliquer quelques termes clés avant de vous apprendre à configurer votre premier ExpressPod.

I. Qu'est-ce que OMBEA Insights?

a. Le concept d'OMBEA Insights

OMBEA Insights est une famille de produits qui vous aide à recueillir et à comprendre les commentaires des gens au cours de leur vie quotidienne.

En termes simples: vous placez un ou plusieurs ExpressPod à des endroits clés. Les passants les utilisent pour vous donner leur opinion. Les commentaires sont ensuite regroupés et présentés sous forme de tableaux dans votre tableau de bord OMBEA Insights.

b. Collecte des données : points de contact OMBEA

1. OMBEA ExpressPod
   Un kiosque autonome avec cinq boutons et une question à choix multiples. Vous placez un ou plusieurs ExpressPods à des emplacements très visibles. Les passants appuient sur l'un des cinq boutons pour exprimer leur opinion.

2. Enquête de l'OMBEA (Survey)
   Une enquête mobile géolocalisée. Lorsque les internautes visitent votre enquête sur leur smartphone, leur emplacement détermine quelles questions leur sont posées.

3. OMBEA ActionPad
   Un traceur d'action portable pour votre personnel. Vous définissez des actions importantes que vous souhaitez mettre en place afin d'agir sur la satisfaction de vos clients. Chaque fois qu'un membre du personnel en remplit une, il appuie sur un bouton. Tous les boutons poussés sont associés aux commentaires des clients pour vous aider à comprendre l'impact du comportement du personnel sur la satisfaction des clients.

c. Tableau de bord Insights : Visualisation de la rétroaction

Si vous avez un nom d'utilisateur et un mot de passe, vous pouvez accéder au tableau de bord via https://insights.ombea.com/. Une fois connecté, en voici un aperçu:

II. Locations, Streams et Users

Dans cette section nous vous détaillons les concepts de base d'OMBEA Insights qui vous permettront de comprendre comment fonctionnent ce système. Vous trouverez, à la fin de la section, un exemple simple illustrant celle-ci.

Termes importants

Pour tirer le maximum d'OMBEA Insights vous devez comprendre les trois termes suivants:

a. Locations (emplacements)
b. Streams (flux)
c. Users (utilisateurs)

a. LOCATIONS *(Emplacements)*

Chaque point de contact unique est défini par un emplacement (location) qui comprend les informations suivantes :

- **Location Name** *(nom de l'emplacement)* : ce nom vous permet de faire le distinction entre les différents lieux dans lesquels vous allez procéder à la collecte de données.
- **Address** *(adresse)*: c'est ladresse physique du lieu où se trouve l'outil ou, pour le survey en ligne, l'endroit où l'enquête doit être diffusée.
- **Users** *(utilisateurs)* : définit quels collègues peuvent accéder aux données rassemblées dans le lieu en question.
- **Opening Hours** *(heures d'ouverture):* cette option définit les jours et heures durant lesquels vous attendez des commentaires à cet endroit. Les commentaires en dehors de ces périodes sont ignorés.

Nous aurons déjà défini pour vous vos « locations » avant la livraison de vos ExpressPods

b. STREAMS *(Flux)*

Nous appelons la connexion entre un emplacement *(Location)* et votre tableau de bord OMBEA Insight un Stream *(flux).* Un Stream *(flux)* est composé des informations suivantes :

- **Stream Type** *(type de flux)* : Ceci défini le type de point de contact, par exemple : ExpressPod ou Survey.
- **Stream Name** *(nom du flux)* **:** ce nom vous permet de faire le distinction entre vos différents points de contact.
- **Question :** C'est ici que vous noterez la question qui est posée.
- **Start Date/Time** *(date et heure de début):* c'est ici que vous définissez la date et l'heure à partir desquelles la question est posée. Vous pouvez sélectionner des heures passées ou futures.
- **End date/Time** *(date et heure de fin) :* c'est ici que vous définissez la date et l'heure à partir desquelles la question arrêtera d'être posée. Vous pouvez sélectionner des heures passées ou futures.
- **Associated Locations** *(emplacement associés) :* c'est ici que vous indiquez quels sont les emplacements spécifiques qui posent la question donnée.

c. USERS *(Utilisateurs)*

Un « User » est une personne avec un nom d'utilisateur et un mot de passe lui permettant d'accéder au tableau de bord OMBEA Insights via https://insights.ombea.com/

Certains utilisateurs peuvent uniquement afficher les résultats, tandis que d'autres peuvent créer de nouveaux Streams ou même de nouvelles Locations.

En affectant des utilisateurs à des emplacements différents, vous pouvez contrôler qui voit quoi, ce qui vous permet de créer une hiérarchie des droits d'accès.

d. Association des Streams, Locations et Users

La combinaison entre les Stream (flux), Location (emplacement) et User (utilisateur) va définir quelle question est entrain d'être posée, depuis quel lieu, et qui peut accéder aux résultats.

e. Exemple

Contexte

Imaginez que vous êtes à la tête d'un établissement appelé «Le Baroudeur».

- Vous avez trois succursales (Paris, Toulouse et Marseille) avec chacune un ExpressPod.
- Vous souhaiteriez poser la même question à tous les trois, «Comment était votre café aujourd'hui? »
- Vous aimeriez voir tous les commentaires, alors que les directeurs de succursale individuels ne pourront accéder qu'à leurs propres données.

Concrètement

Locations *(emplacements)*

Vous aurez besoin de **trois emplacements** avec les détails clés suivants:

- Location Name *(nom de l'emplacement) :* **Paris** / **Toulouse** / **Marseille**

Stream *(flux)*

Vous n'aurez besoin que d'**un seul stream** avec les détails clés suivants:

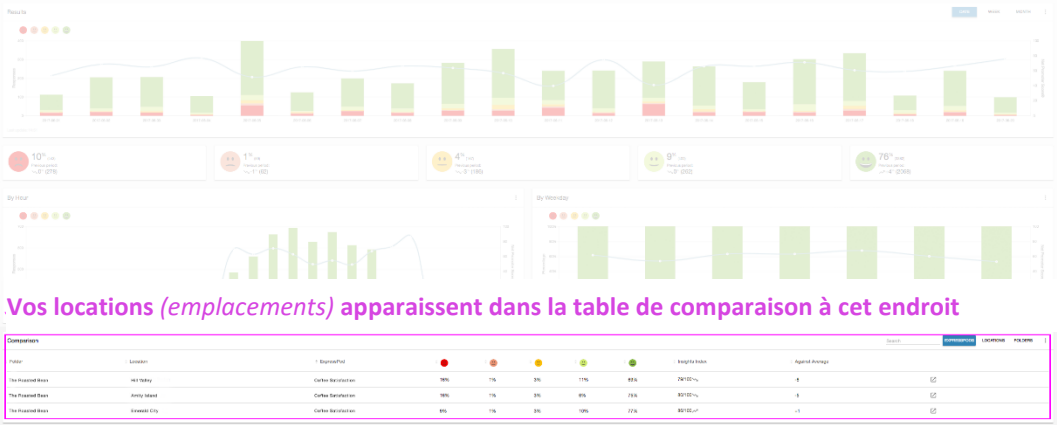
- Type: **ExpressPod**
- Name *(nom):* **Satisfaction café**
- Question: **Comment était votre café aujourd'hui?**

Users *(utilisateurs)*

Vous aurez besoin de **quatre utilisateurs**:

- **Vous-même serez associé aux trois emplacements**.
- **Chacun de vos trois gestionnaires sera associé à son propre emplacement**.

Une fois le tout défini votre tableau de bord ressemblera à ceci:



f. Allons plus loin

Contexte

En plus des ExpressPods, vous souhaitez lancer une enquête avec OMBEA Survey dans chacun des établissements.

- L’enquête est la même pour les 3 établissements .
- L’enquête est composée de deux questions à choix multiples et deux questions ouvertes.
- Vous ne souhaitez pas faire de distinction entre les résultats des trois établissements.

Concrètement

Locations *(emplacements)*

Vous allez utiliser les emplacements qui ont déjà été mis en place pour les ExpressPods

Stream *(flux)*

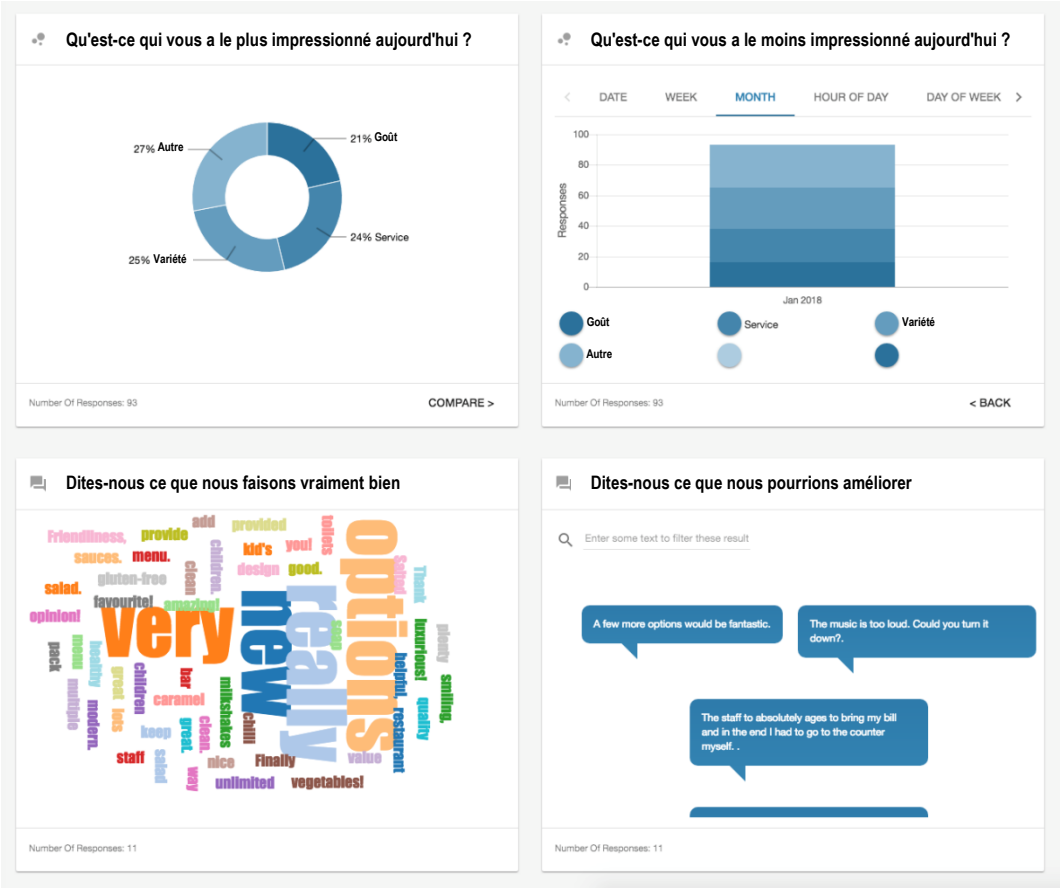
Vous n'aurez besoin que d'**un seul stream** avec les détails clés suivants:

- Type: **Survey**
- Name *(nom):* **Suvey café**
- Questions: **Qu'est-ce qui vous a le plus impressionné aujourd'hui ?**; **Qu'est-ce qui vous a le moins impressionné aujourd'hui?; Dites-nous ce que nous faisons vraiment bien ; Dites-nous ce que nous pourrions améliorer**

Users *(utilisateurs)*

Vous n’avez pas besoin de nouveaux utilisateurs:

Une fois le tout défini votre tableau de bord ressemblera à ceci:



Partie I – Les bases

I. ExpressPod - Votre premier Stream *(flux)*

INTRODUCTION

La configuration d'un ExpressPod est un processus très simple qui se déroule en 3 parties :

A. Définissez une question pour votre ExpressPod (en ligne)

B. Assembler votre ExpressPod

C. Imprimez et afficher votre question

A. DÉFINIR UNE QUESTION POUR VOTRE EXPRESSPOD

Avant de commencer

- Définissez la question que vous souhaitez poser avec l'ExpressPod.
- Assurez-vous d'avoir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour votre compte OMBEA Insights.
- Vous aurez besoin d'un ordinateur connecté à Internet.
- Il n'est pas nécessaire d'installer un logiciel spécial sur votre ordinateur avant de commencer.

Etapes

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Streams**.
3. Cliquez sur le symbole+ dans le cercle vert *(en bas à droite)*.
4. Cliquez sur le bouton **Create** à côté d'OMBEA ExpressPod Stream.
5. Complétez le formulaire *(veuillez vous référer à la page 5 pour les détails)*.
6. Votre/Vos ExpressPod(s) apparaît sous **Select ExpressPods**. Cochez la case en regard de chaque ExpressPod que vous souhaitez utiliser avec cette question.
7. Cliquez sur Enregistrer.

B. ASSEMBLEZ VOTRE EXPRESSPOD

Avant de commencer

- Vous n'avez pas besoin d'outils spéciaux pour assembler votre ExpressPod.

Etapes

1. Fixez un poteau à la base en le vissant sur l'écrou dépassant du centre de la base.
2. Fixez le deuxième poteau au premier en le vissant sur l'écrou dépassant du centre du premier poteau.
3. Attachez l'ExpressPod au deuxième poteau en le vissant sur l'écrou dépassant du centre du second poteau.
4. Fixez l'extrémité courte du support en forme de L à l'arrière de l'ExpressPod en utilisant l'écrou à oreilles à la base de l'ExpressPod.
5. L'écran comporte une rainure à l'arrière. Insérez cette rainure sur l'extrémité longue du support en forme de L. Il devrait glisser tout le long.
6. Si vous ne l'avez pas déjà fait, retirez l'onglet de la batterie situé au bas de l'ExpressPod.

Le voyant ExpressPod clignote plusieurs fois en vert pendant l'initialisation et sécurise la connexion à votre tableau de bord.

C. IMPRIMER ET AFFICHER VOTRE QUESTION

Avant de commencer

- Assurez-vous que vous avez accès à une imprimante A3.
- Téléchargez le modèle de question ExpressPod ici.
- Vous devez accéder à Microsoft PowerPoint pour pouvoir modifier le modèle.

Etapes

1. Utilisez le modèle que vous avez téléchargé ci-dessus pour concevoir et imprimer votre feuille de question sur papier A3.
2. Soulevez le couvercle translucide de l'avant du panneau de question.
3. Placez votre feuille de questions A3 dans le panneau de question, en vous assurant qu'il soit au bon endroit. Il y a un petit rebord vers le bas du panneau qui vous aidera à placer la feuille correctement.
4. Replacez le couvercle translucide sur le panneau de question.

TOUTES NOS FÉLICITATIONS!

Votre ExpressPod est maintenant en ligne et communique avec votre tableau de bord! De nouvelles données apparaitront dans votre tableau de bord toutes les heures et quart.
Pour accéder au tableau de bord, rendez-vous sur https://insights.ombea.com/

II. Survey - Votre premier Stream *(flux)*

INTRODUCTION

Avant de commencer

- Définissez les questions pour votre enquête.
- Assurez-vous d'avoir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour votre compte OMBEA Insights.
- Vous aurez besoin d'un ordinateur connecté à Internet.
- Il n'est pas nécessaire d'installer un logiciel spécial sur votre ordinateur avant de commencer.

Etapes

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Streams**.
3. Cliquez sur le symbole + dans le cercle vert (en bas à droite).
4. Cliquez sur le bouton Create à côté d'**OMBEA Survey Stream**.
5. Cliquez sur **ADD NEW BLOCK** *(ajouter un nouveau bloc)*.
6. Sélectionnez le type de question (**Multiple Choice** = *Choix multiple* / **Free text** = *Question ouverte*) et ajoutez les détails qui vous sont demandés (Sélectionnez **Required** si vous souhaitez que le Champs soit obligatoire / Entrez votre question à l'endroit où est indiqué **Enter your question** / Entrez votre première option de réponse sous **Answer Choice 1 - Enter an answer choice** / Entrez votre 2ème option de réponse sous **Answer Choice 2** et ainsi de suite pour toutes vos options de réponse / Modifier le nombre de réponse possible par participant en modifiant le nombre sous **Number of allowed responses per participant**). Pour ajouter d'autres questions, cliquez sur **ADD NEW BLOCK** et répétez les étapes.
7. Cliquez sur **NEXT**.
8. Complétez les détails *(veuillez vous référer à la page 5 pour les détails)* pour publier votre sondage.
9. Cliquez sur **SAVE**

Les lieux d'enquête déterminent où les répondants verront automatiquement votre enquête.
Si vous ne l'avez pas déjà fait, contactez-nous pour recevoir votre un nom de domaine .feedback personnalisé correspondant à votre adresse Web principale.

TOUTES NOS FÉLICITATIONS!

Votre sondage est maintenant prêt! En fonction des heures de début et de fin que vous avez définies, vous pouvez y accéder en visitant l'adresse Web choisie pour sa publication. Les résultats apparaîtront dans votre tableau de bord, vous pourrez y accéder à l'aide des liens situés à gauche de l'écran Insights.

Partie II – Fonctions avancées

III. Résultats ExpressPod

INTRODUCTION

Les commentaires recueillis grâce à vos différents points de contact sont regroupés dans le tableau de bord OMBEA Insights. Vous pouvez y accéder en vous connectant avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sur https://insights.ombea.com/

Dans le tableau de bord, vous pouvez effectuer les opérations suivantes:

- Choisir un emplacement ou un dossier spécifique
- Choisir un stream *(flux)* spécifique
- Modifier la plage de dates
- Masquer les catégories de vote spécifiques
- Afficher un graphique en plein écran
- Enregistrer un graphique en tant qu'image
- Basculer entre les pourcentages et les réponses
- Afficher ou masquer un index récapitulatif

Etapes

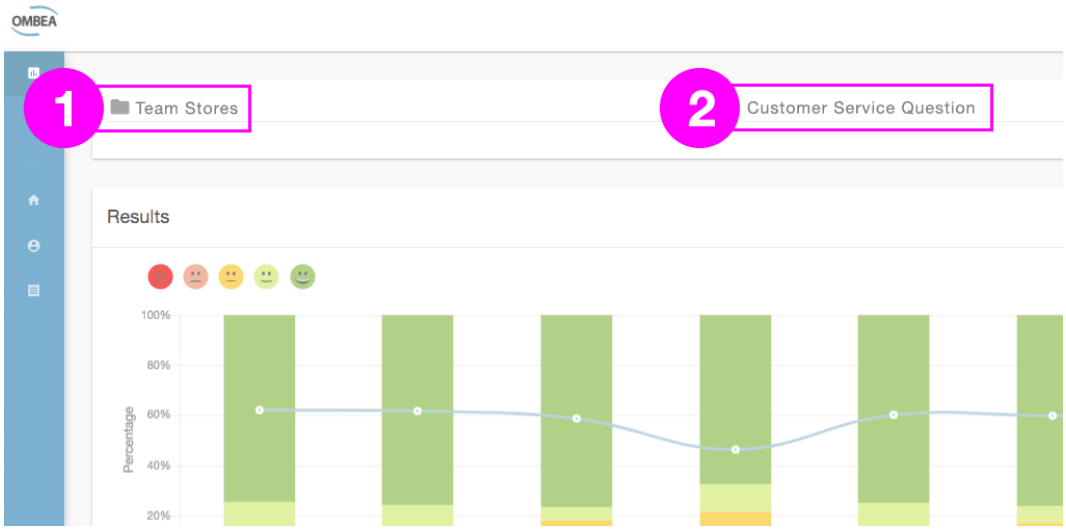
Avant de commencer

Rendez-vous sur https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Dashboard** *(tableau de bord)*. L'image ci-dessous montre les zones auxquelles nous nous référons dans les descriptions plus bas.

1. Sélecteur d'emplacement (location)
2. Sélecteur de flux (stream)
3. Sélecteur de date
4. Légende du graphique
5. Gestion du graphique

1. Choisissez un emplacement ou un dossier spécifique

Utilisez le sélecteur d'emplacement (1) pour sélectionner l'emplacement ou le dossier que vous souhaitez inspecter.

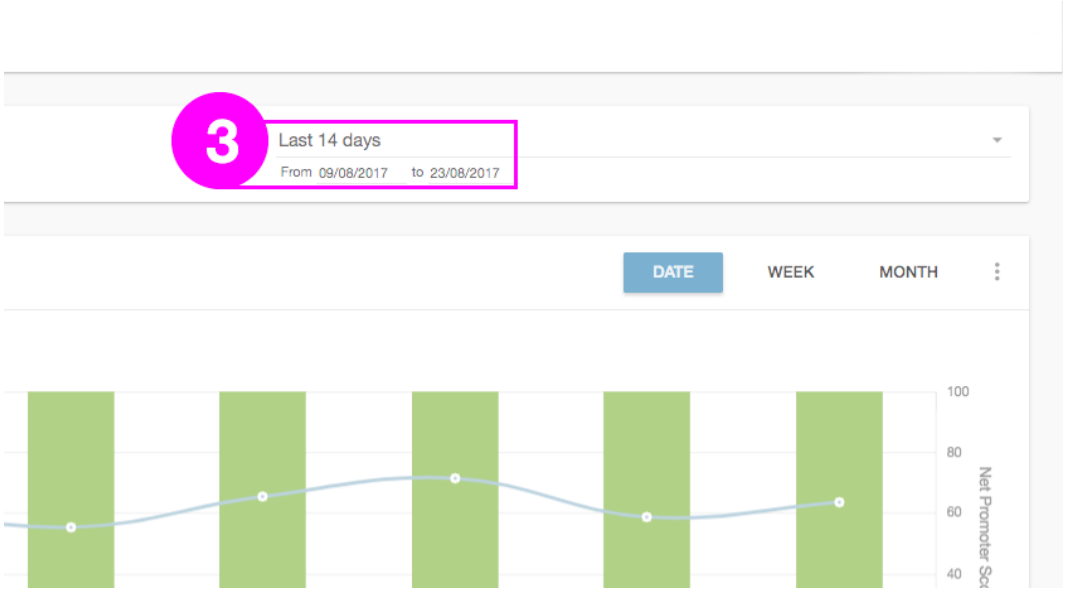


2. Choisissez un flux (stream) spécifique

Utilisez le sélecteur de flux (2) pour sélectionner le flux que vous souhaitez inspecter.

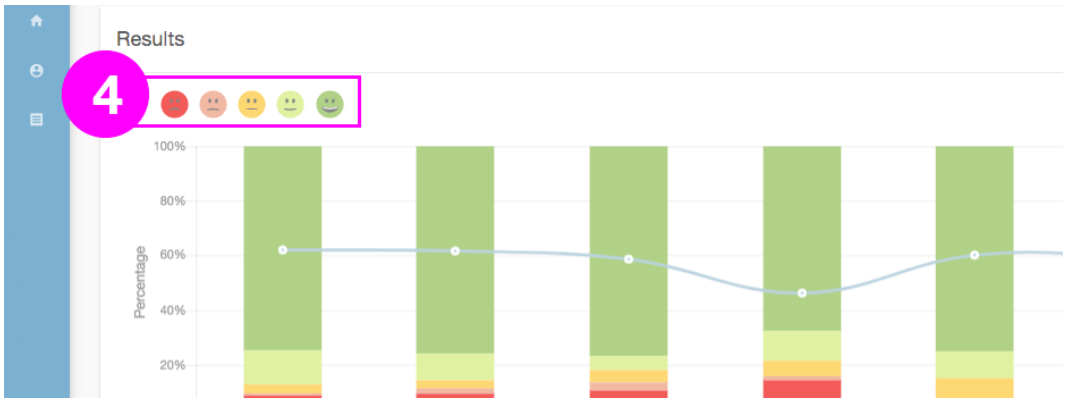
3. Modifier la plage de dates

Utilisez le sélecteur de date pour sélectionner la zone que vous souhaitez inspecter.

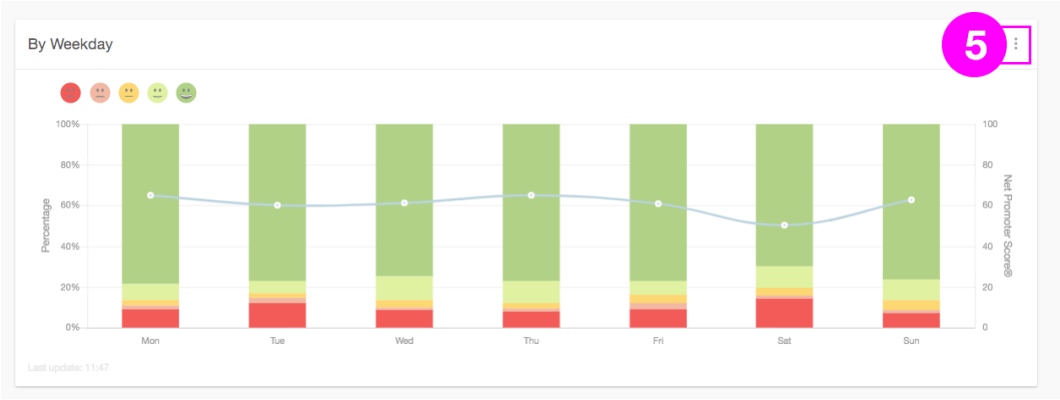


4. Cacher les catégories de vote spécifiques

Sur n'importe quelle légende de graphique, activez et désactivez les icônes pour les catégories que vous souhaitez masquer/afficher.



5. Gestion des graphiques



Afficher un graphique en plein écran

1. Cliquez sur le menu de gestion de graphique au dessus du graphique que vous souhaitez modifier
2. Sélectionnez **Open in Fullscreen** *(ouvrir en plein écran)*.

Le graphique s'affiche sous la forme d'une image en plein écran que vous pouvez désormais enregistrer en utilisant les fonctionnalités de votre navigateur (par exemple, cliquez avec le bouton droit sur l'image et sélectionnez *Enregistrer sous* ...)

Basculer entre les pourcentages et les réponses

1. Cliquez sur le menu gestion de graphique au dessus du graphique que vous souhaitez modifier.
2. Cochez la case **Percentage** *(Pourcentage)* ou **Responses** *(Réponses)*, selon le choix que vous souhaitez effectuer.

Afficher ou masquer un index récapitulatif

1. Cliquez sur le menu de gestion de graphique au dessus du graphique que vous souhaitez modifier
2. Cochez **Insights Index**, **Net Promoter Score** ou **None** *(aucun)* selon le choix que vous souhaitez effectuer.

Lorsque vous disposez de plusieurs points de contact, vous pouvez utiliser des dossiers pour afficher des groupes spécifiques plus facilement. Consultez notre Organiser vos points de contact pour en savoir plus.

IV. Résultats d'un Survey

INTRODUCTION

Les commentaires recueillis à partir de votre enquête sont regroupés dans le tableau de bord OMBEA Insights. Vous pouvez y accéder avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sur https://insights.ombea.com/

Dans le tableau de bord, vous pouvez effectuer les opérations suivantes:

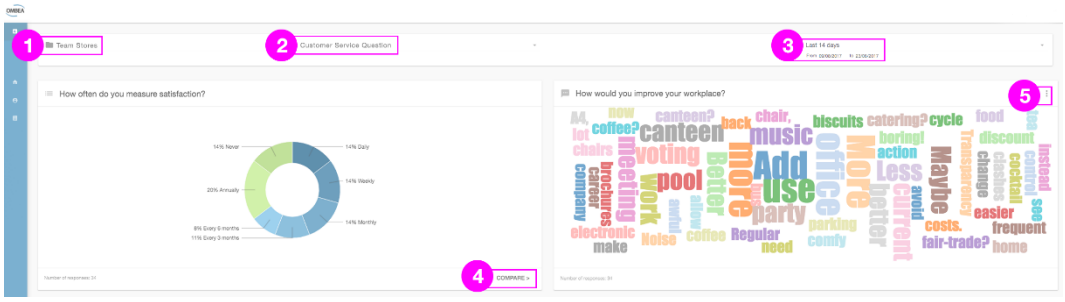
- Choisir un emplacement ou un dossier spécifique
- Choisir un stream *(flux)* spécifique
- Modifier la plage de dates
- Diviser un graphique par période de temps ou par emplacement
- Afficher les résultats du texte libre de 3 façons

Etapes

Avant de commencer

Rendez-vous sur https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur Dashboard *(tableau de bord)*.

L'image ci-dessous montre les zones auxquelles nous nous référons dans les descriptions plus bas.



1. Sélecteur d'emplacement (location)
2. Sélecteur de flux (stream)
3. Sélecteur de date
4. Outil de division du graphique
5. Gestion du graphique

1. Choisissez un emplacement ou un dossier spécifique

Utilisez le sélecteur d'emplacement (1) pour sélectionner l'emplacement ou le dossier que vous souhaitez inspecter.

2. Choisissez un stream *(flux)* spécifique

Utilisez le sélecteur de flux (2) pour sélectionner le flux que vous souhaitez examiner.

3. Modifier la plage de dates

Utilisez le sélecteur de date pour sélectionner la période que vous souhaitez examiner.

4. Diviser un graphique par heure ou lieu

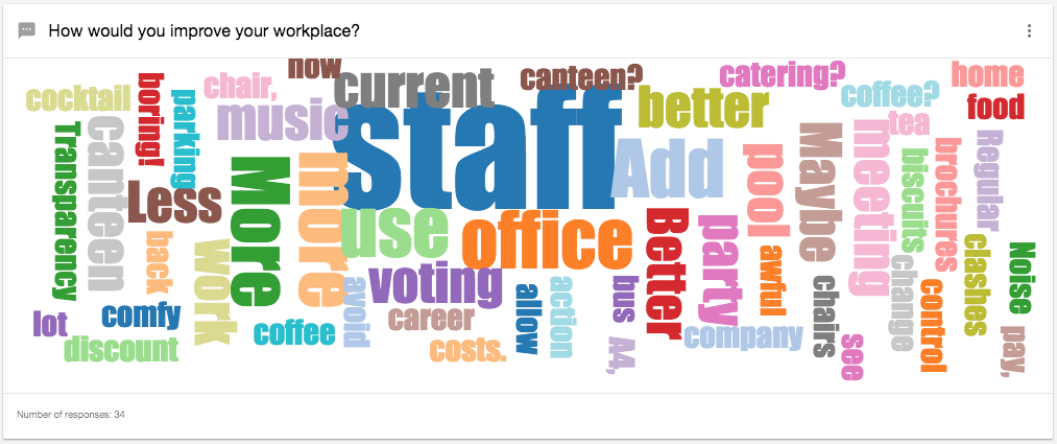
Cliquez sur **Compare** *(comparer)*, puis utilisez les en-têtes pour afficher les résultats par date, semaine (week), mois (month), heure (hour of day), jour de la semaine (day of week) ou emplacement (location). Vous pouvez masquer et afficher des catégories de réponses spécifiques en les sélectionnant/désélectionnant dans la légende du graphique.

5. Gestion du graphique

Utilisez le menu gestion de graphique pour accéder aux différents paramètres du graphique.

Afficher les résultats d'une question ouverte en 3 façons

1. Cliquez sur le menu gestion de graphique au dessus de n'importe quel tableau de résultats d'une question ouverte.
2. Choisissez **Boxes** pour afficher les commentaires sous la forme d'extraits individuels dans lesquels vous pouvez facilement chercher des mots clés.
3. Choisissez **Table** pour afficher les commentaires individuels de sorte à pouvoir facilement les trier par date de réception ou par ordre alphabétique.
4. Choisissez **Word Cloud** *(nuage de mots)* pour afficher un nuage de mots qui vous donne un aperçu visuel de la rétroaction globale entrante.



v. Organiser vos points de contact

CONTEXTE

Les points de contact peuvent être organisés en dossiers pour les rendre plus faciles à gérer. Si plusieurs emplacements sont dans le même dossier, le tableau de bord peut afficher leurs résultats ensemble, ainsi que séparément.

EXEMPLES

Exemples de scénarios pour lesquels vous pourriez utiliser des dossiers:

- Séparer les points de contact utilisés pour mesurer la satisfaction des client et ceux utilisés pour mesurer l'engagement interne des employés.
- Séparer les groupes de magasins de détail, p. 'Nord' vs 'Sud' ou 'Tier 1' vs 'Tier 2' vs 'Tier 3', etc.
- Séparer les points de contact utilisés dans différentes zones, par ex. «Zones alimentaires» vs «Parking» vs «Shopping».

Un point de contact ne peut appartenir qu'à un seul dossier, il est donc nécessaire de planifier votre structure à l'avance.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

En ce qui concerne la gestion des dossiers, vous pouvez effectuer les actions suivantes:

- Créer un dossier
- Renommer un dossier
- Déplacer un dossier
- Donner à des utilisateurs individuels l'accès à un dossier

Etapes

Avant de commencer

- Vous devez disposer des droits d'administration au sein d'OMBEA Insights pour pouvoir effectuer ces étapes.
- Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.

Créer un dossier

1. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Locations** *(emplacements)*.
2. Cliquez sur le symbole + dans le cercle vert.
3. Cliquez sur **Create** en regard du dossier.
4. Modifiez le nom du dossier selon vos besoins.
5. A ce stade, vous pouvez modifier le dossier parent si vous souhaitez organiser vos dossiers dans une hiérarchie.
6. Cliquez sur **Save** *(enregistrer)*.

Renommer un dossier

1. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Locations** *(emplacements)*.
2. Vos dossiers et points de contact apparaissent sous forme de liste. Sélectionnez le dossier que vous souhaitez renommer et cliquez sur **Edit** *(Modifier)*.
3. Dans le panneau **Folder details** *(Détails du dossier)*, modifiez le nom et cliquez sur **Save** *(Enregistrer)*.

Déplacer un dossier

1. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Locations** *(Emplacements)*.
2. Vos dossiers et points de contact apparaissent sous forme de liste. Sélectionnez le dossier que vous souhaitez déplacer et cliquez sur **Edit** (*Modifier)*.
3. Dans le panneau **Folder details** (*Détails du dossier)*, modifiez le dossier parent et cliquez sur **Save** *(Enregistrer)*.

Donner aux utilisateurs individuels l'accès au dossier

1. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Locations** *(emplacements)*.
2. Vos dossiers et points de contact apparaissent sous forme de liste. Sélectionnez le dossier que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Edit** (*Modifier)*.
3. Dans le panneau **Folder autorisations** (*Autorisations d'accès au dossier)*, cliquez sur **Add user** (*Ajouter un utilisateur)*.
4. Vos utilisateurs apparaissent dans une liste. Trouvez l'utilisateur à qui vous souhaitez donner accès et cliquez sur **Select** (*Sélectionner)*.

Si vous devez créer un nouvel utilisateur avant de l'ajouter au dossier, vous pouvez gagner du temps avec le bouton **Add User** (*Ajouter un nouvel utilisateur)* au bas de la liste.

VI. Modifier les emplacements

CONTEXTE

Chaque point de contact unique est défini par un emplacement (location). Un emplacement est défini par des informations importantes telles qu'une adresse et des heures de fonctionnement.
Nous aurons déjà défini vos emplacements pour vous avant que nous livrons vos ExpressPods.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

En ce qui concerne la gestion des emplacements, vous pouvez effectuer les actions suivantes:

- Modifier le nom et l'adresse du point de contact
- Modifier les heures de fonctionnement du point de contact
- Donner à des utilisateurs individuels l'accès à un point de contact
- Déplacer le point de contact vers un autre dossier

Etapes

Avant de commencer

- Vous devez disposer des droits d'administration au sein d'OMBEA Insights pour pouvoir effectuer ces étapes.
- Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.

Modifier le nom et l'adresse de l'emplacement

1. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Locations** (*Emplacements)*.
2. Vos dossiers et points de contact apparaissent sous forme de liste. Sélectionnez l'emplacement que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Edit** *(Modifier)*.
3. Dans le panneau **Locations details** (*Détails de l'emplacement)*, modifiez le nom ou l'adresse et cliquez sur **Save** *(Enregistrer)*.

Changer les heures de fonctionnement

1. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Locations** (*Emplacements)*.
2. Vos dossiers et points de contact apparaissent sous forme de liste. Sélectionnez le point de contact que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Edit** (*Modifier)*.
3. Dans le panneau **Location details** (*Détails de l'emplacement)*, modifiez les heures de travail et les jours ouvrables selon les besoins, puis cliquez sur **Save** (*Enregistrer)*.

Donner aux utilisateurs individuels l'accès à l'emplacement

1. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Locations**.
2. Vos dossiers et points de contact apparaissent sous forme de liste. Sélectionnez le point de contact que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Edit** (*Modifier)*.
3. Dans le panneau **Locations authorisations**, cliquez sur **Add user**.
4. La liste des utilisateurs apparaissent dans une liste. Trouvez l'utilisateur que vous voulez et cliquez sur **Select**.

Si vous devez créer un nouvel utilisateur avant de l'ajouter au point de contact, vous pouvez gagner du temps avec le bouton **Add new user** (*Ajouter un nouvel utilisateur)* au bas de la liste.

Déplacer le point de contact vers un autre dossier

1. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Locations**.
2. Vos dossiers et points de contact apparaissent sous forme de liste. Sélectionnez le point de contact que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Edit**.
3. Dans le panneau **Location details**, modifiez le dossier parent et cliquez sur **Save**.

VII. Gérer les utilisateurs

INTRODUCTION

Un utilisateur est une personne avec un nom d'utilisateur et un mot de passe pour accéder au tableau de bord OMBEA Insights via https://insights.ombea.com/

Certains utilisateurs peuvent uniquement afficher les résultats, tandis que d'autres peuvent créer de nouveaux flux ou même de nouveaux points de contact.

En affectant des utilisateurs à des points de contact différents, vous pouvez contrôler qui voit quoi, ce qui vous permet de créer une hiérarchie des droits de visualisation.

Etapes

Avant de commencer

- Vous devez disposer des droits d'administration au sein d'OMBEA Insights pour pouvoir effectuer ces étapes.
- Assurez-vous d'avoir les noms et adresses e-mail des utilisateurs que vous souhaitez créer.

Créer un nouvel utilisateur

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Users**.
3. Cliquez sur le symbole + dans le cercle vert.
4. Remplissez les champs du panneau **Users details** et cliquez sur **Next**.
5. Cliquez sur **Add a role** dans le panneau **Autorisations**. Sélectionnez le point de contact et le type d'accès que vous souhaitez donner à cet utilisateur, puis cliquez sur **Add a role**.
6. Si vous souhaitez que cet utilisateur reçoive des rapports ExpressPod par courrier électronique, cliquez sur **Add an email subscription** dans le panneau **Email subscriptions**. Complétez le formulaire au besoin.
7. Cliquez sur **Save**.

Modifier un utilisateur existant

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Users**.
3. Sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Edit**.
4. Apportez les modifications que vous souhaitez apporter et cliquez sur **Save**.

Supprimer un utilisateur existant

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Users**.
3. Sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez supprimer et cliquez sur l'icône Corbeille.

Soyez prudent lorsque vous utilisez cette fonctionnalité, les utilisateurs qui ont été supprimés ne peuvent pas être récupérés,.

VIII. Rapports et alertes

INTRODUCTION

En plus de visualiser les résultats en direct dans le tableau de bord OMBEA Insights, vous pouvez recevoir des résultats par email. Cela peut être sur une base régulière (Email Reports), ou en réponse à la rétroaction atteignant un certain seuil (Alertes Email).

Avant de commencer

- Vous devez disposer des droits d'administration au sein d'OMBEA Insights pour pouvoir effectuer ces étapes.

ABONNEMENT AU RAPPORT PAR EMAIL

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur votre nom pour afficher un menu déroulant, puis sur **My account**.
3. Sous **Report subscriptions**, cliquez sur **Edit**.
3. Cliquez sur **Add**.
4. Sélectionnez le point de contact, le flux, la période de rapport souhaités, puis cliquez sur **Save**.

Les rapports hebdomadaires sont envoyés chaque lundi. Les rapports mensuels sont envoyés le premier jour de chaque mois.

SOUSCRIPTIONS A UNE ALERTE

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur votre nom pour afficher un menu déroulant, puis sur **My account**.
3. Sous **Alert subscriptions**, cliquez sur **Edit**.
3. Cliquez sur **Add**.
4. Sous **Source**, sélectionnez le point de contact et le flux (stream) pertinents.
5. Sous **Measure**, choisissez parmi les options présentées.
6. Sélectionnez le déclencheur qui vous intéresse.
7. Sous **Time laps**, choisissez parmi les options présentées.
8. Cliquez sur **Save**.

EXEMPLE

Imaginons que vous souhaitiez recevoir une alerte par courrier électronique si le nombre de pressions sur le bouton rouge correspond à plus de 30% du nombre total de pressions sur les boutons au cours de la dernière heure. Dans ce cas, vous devez configurer un abonnement aux alertes avec les options suivantes:

- Measure: **Response percentage** *(Pourcentage de réponse)*
- Trigger: le bouton rouge est coché. Tous les autres boutons décochés.
- Seuil: **Above 30%** *(au-dessus de 30%)*
- Time laps: **last 60 minutes** *(dernières 60 minutes)*

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer ces rapports pour les utilisateurs. Voir "Gestion des utilisateurs" pour des étapes plus détaillées.

IX. Télécharger les résultats en Excel

INTRODUCTION

En plus de visualiser les résultats en direct dans le tableau de bord OMBEA Insights, les utilisateurs peuvent les télécharger en Excel.

Avant de commencer

– Vous devez avoir un flux contenant des données.

Etapes

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Utilisez les sélecteurs d'emplacement, de flux et de date pour afficher les données que vous souhaitez télécharger.
3. Cliquez sur le bouton **Download as Excel file** (à droite du sélecteur de date).
4. Votre feuille de calcul Excel sera téléchargée dans votre dossier *Téléchargements habituel*. Il contiendra plusieurs feuilles de travail présentant le tableau de bord global ainsi que les données brutes.

X. Gérer les flux (stream)

INTRODUCTION

Vous pouvez modifier ou supprimer des flux existants. Cela peut être utile si vous avez beaucoup de flux et que vous souhaitez désencombrer votre liste.
Les flux avec des dates 'expirées' seront automatiquement transférés dans vos archives.

Etapes

Avant de commencer

Vous devez disposer de droits d'administration dans OMBEA Insights pour supprimer les flux, mais tout utilisateur peut modifier les dates ou les questions sur un flux.

Modifier les dates actives d'un flux

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Streams**.
3. Sélectionnez le flux que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur **Edit**.
4. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier et cliquez sur **Save**.

Supprimer un flux existant

1. Visitez https://insights.ombea.com/ et connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Insights.
2. Dans le menu sur le côté gauche, cliquez sur **Streams**.
3. Sélectionnez le flux que vous souhaitez supprimer et cliquez sur l'icône Corbeille.

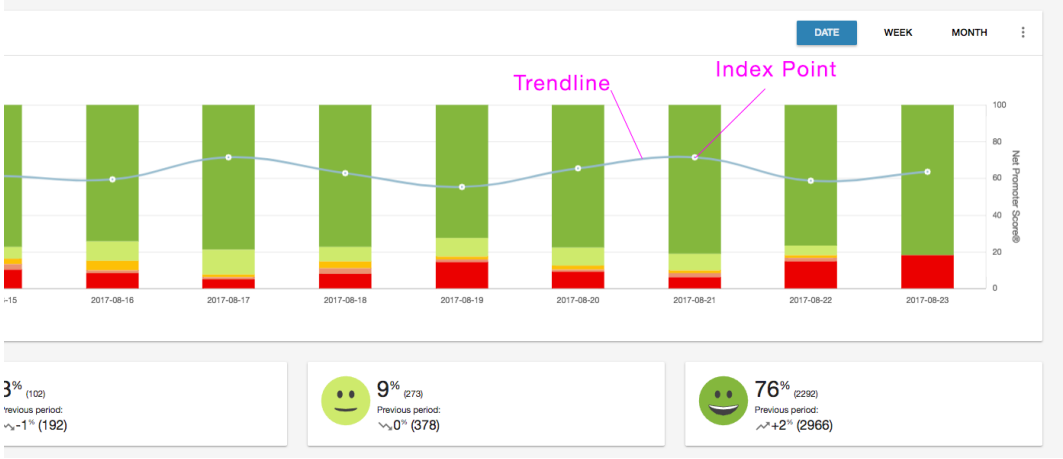
Si vous supprimez accidentellement un flux, vous pouvez simplement le recréer car aucune des données sous-jacentes n'est perdue.

XI. Score Net Promoteur et Indice Insights

INTRODUCTION

Lorsque vous utilisez ExpressPods pour mesurer la satisfaction, vous pouvez vous attendre à beaucoup de commentaires. Le tableau de bord d'Insights vous les présentera visuellement afin qu'il soit plus facile à comprendre. Un aspect de ceci est l'indice NPS et Insights. Ce sont deux façons différentes de révéler les changements d'une période à l'autre.

L'image ci-dessous montre un graphique typique avec un indice NPS superposé.



COMMENT LES INDICES SONT ILS CALCULÉS

NPS = Pourcentage de promoteurs - Pourcentage de détracteurs

Promoteurs et détracteurs sont définis comme suit:

- Les votes vert clair et vert foncé sont considérés comme des promoteurs.
- Les votes rouge clair et rouge foncé sont considérés comme des détracteurs.
- Les votes jaunes sont considérés comme neutres.

Insights Index = Score total / Nombre total de votes

La note totale est calculée comme suit:

- Chaque vote vert foncé vaut 100.
- Chaque vote vert clair vaut 75.
- Chaque vote jaune vaut 50.
- Chaque vote rouge clair vaut 25.
- Chaque vote rouge foncé vaut 0.

Insights Index prend en compte tous les votes dans votre flux, tandis que NPS ne considère que les extrêmes. L'index que vous choisirez dépend de ce que vous cherchez à analyser. Puisque vous pouvez facilement basculer entre les deux, vous n'avez pas à faire un choix ferme.

Partie III – Dépannage et aspects techniques

XII. Configuration requise

NAVIGATEURS

Vous pouvez accéder à Insights via les navigateurs habituels tels que Chrome, Firefox, Internet Explorer et Safari. Les statistiques fonctionneront toujours mieux avec les dernières versions de ces navigateurs.

- Google Chrome version 56 ou ultérieure.
- Firefox version 53 ou supérieure.
- Safari 10 ou supérieur.
- Internet Explorer 10 ou supérieur
- Microsoft Edge 39 ou supérieur

Smartphone ou tablette : La plupart des navigateurs devraient fonctionner. Si vous rencontrez des problèmes pour accéder à Insights, essayez de mettre à jour votre système d'exploitation mobile.

VISITER LES INFORMATIONS DE VOTRE NAVIGATEUR

1. Sur votre navigateur, accédez à https://insights.ombea.com.
2. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

XIII. Changements de batterie ExpressPod

SCÉNARIO

Vos batteries ExpressPod sont épuisées et vous devez les changer.

AVANT DE COMMENCER

- Les batteries ExpressPod devraient durer 2 à 3 ans dans des conditions normales d'utilisation et avec des actualisations horaires sur votre tableau de bord Insights.
- Chaque ExpressPod comprend 3 piles D-Cell (LR20). Vous pouvez éventuellement ajouter 3 batteries supplémentaires pour une performance plus longue.
- Cette procédure expose les circuits ExpressPod. Veuillez prendre des précautions pour éviter une décharge statique qui pourrait endommager l'ExpressPod.
- Vous devrez être dans une zone avec réception GSM pour cette procédure.

CHANGER LES PILES DE VOTRE EXPRESSSPOD

1. Détachez le panneau de questions.
2. Séparez l'ExpressPod du support.
3. Retournez votre ExpressPod sur une surface plane.
4. Quatre vis cruciformes se présentent à vous, dévissez-les.
5. Tournez votre ExpressPod dans le bon sens et retirez le couvercle.
6. Remplacez les 3 ou 6 batteries. Le voyant de l'ExpressPod clignote plusieurs fois pendant environ 20 secondes lorsqu'il se reconnecte aux serveurs Insights.
7. Remontez l'ExpressPod.

XIV. Changer les boutons ExpressPod

Vous souhaitez remplacer le couvercle ExpressPod des smileys par un choix multiple, ou inversement.

AVANT DE COMMENCER

- Cette procédure expose les circuits ExpressPod. Veuillez prendre des précautions pour éviter une décharge statique qui pourrait endommager l'ExpressPod.

1. Détachez le panneau de questions.
2. Séparez l'ExpressPod du support.
3. Retournez votre ExpressPod sur une surface plane.
4. Quatre vis cruciformes se présentent à vous, dévissez-les.
5. Tournez votre ExpressPod dans le bon sens et permutez le couvercle pour l'alternative désirée.

6. Réassemblez l'ExpressPod.

XV. Tableau de bord Insights ne montrant aucune donnée

Lorsque vous vous connectez à votre tableau de bord Insights, aucune donnée ne s'affiche à partir de vos ExpressPods.

SOLUTIONS POSSIBLES

Vérifiez vos flux (stream)

1. Vérifiez que vous avez sélectionné un point de contact et un flux dans le tableau de bord principal.
2. Vérifiez que votre flux n'a pas expiré. Vous pouvez le voir en cliquant sur le menu **Streams**. Si votre flux a expiré, il apparaîtra dans l'onglet **Archived Streams**. Vous pouvez le réactivé en éditant le Stream et en changeant la date d'expiration.

Vérifiez vos dates de reporting

1. Vérifiez que vous avez sélectionné une plage de dates appropriée dans le tableau de bord principal.
2. Les dates doivent être actuelles ou passées, et doivent être comprises dans une période où votre flux était actif.

Effacer votre cache

1. Une mise à jour récente du tableau de bord a peut-être été effectuée. Dans certains cas, vous devrez vous déconnecter, vider votre cache, puis vous reconnecter avant de pouvoir voir vos données.
2. Déconnectez-vous de votre compte Insights Dashboard.
3. Videz le cache de votre navigateur.
4. Connectez-vous à votre compte via https://insights.ombea.com.

XVI. Redémarrer votre ExpressPod

SCÉNARIO

Votre ExpressPod ne répond plus, ou une de nos équipes de support vous a demandé de le redémarrer.

AVANT DE COMMENCER

- Si vous rencontrez des problèmes avec votre ExpressPod, le redémarrage peut résoudre le problème.
- Vous devriez être dans une zone avec la réception GSM pour cette procédure.

REdémarrer VOTRE EXPRESSPOD

1. Appuyez simultanément sur les touches 1 et 5 pendant environ 10 secondes.
2. Le voyant lumineux de l'ExpressPod commence à clignoter. L'ExpressPod va maintenant redémarrer et se reconnecter au réseau GSM local.

XVII. Changer ou réinitialiser votre mot de passe

SCÉNARIO 1: MOT DE PASSE OUBLIÉ

Vous avez oublié votre mot de passe pour le tableau de bord OMBEA Insights.

SOLUTION

1. Visitez https://insights.ombea.com/.
2. Cliquez sur **Forgot password ?**
3. Entrez votre adresse e-mail lorsque vous y êtes invité.
4. Un lien de réinitialisation du mot de passe vous sera envoyé dans les prochaines minutes. Utilisez ceci pour créer un nouveau mot de passe.

Si vous ne recevez pas votre lien de réinitialisation de mot de passe, vérifiez votre dossier de courrier indésirable avant de réessayer.

SCÉNARIO 2: CHANGEMENT DE MOT DE PASSE

Vous pouvez accéder au tableau de bord OMBEA Insights mais vous souhaitez changer votre mot de passe.

SOLUTION

1. Connectez-vous à votre compte sur https://insights.ombea.com/.
2. Cliquez sur votre nom dans le coin supérieur droit pour afficher un menu déroulant.
3. Cliquez sur **My account**.
4. Cliquez sur l'icône d'édition en regard de **Password**.
5. Remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Edit password**.

Pour des conseils, astuces et tutoriels supplémentaires, visitez notre site web ou contactez-nous, nous serons ravis de vous donnez des précisions supplémentaires.

Altern'active Systems
www.alternactive-systems.fr
assistance@alternactive-systems.fr
Tel : +33 5 62 09 39 94