



Communiqué de presse

## SPSS lance sa nouvelle version de Text Analysis for Surveys 3.0

*Text Analysis for Surveys 3.0 de SPSS optimise la qualité et la rapidité de l'identification et de la classification des retours et des opinions clients. Cette nouvelle version intègre des catégories d'enquête toutes prêtes et un champ linguistique élargi qui simplifient la collecte des commentaires clients dans le cadre de questionnaires ouverts.*

**Paris, le 13 février 2009** - [SPSS Inc.](#) (NASDAQ : SPSS), leader mondial des logiciels et solutions d'analyse prédictive, annonce le lancement de [SPSS Text Analysis for Surveys 3.0](#). Ce logiciel permet aux entreprises et aux administrations de réaliser des économies lors de l'extraction, de la classification et de l'analyse des réponses clients aux questionnaires ouverts.

Les entreprises peuvent désormais collecter les réponses données par les clients par des moyens très divers, tels que les enquêtes téléphoniques, les sites Web et les entretiens en face à face. Les mots exacts employés par les clients dans les réponses aux questions ouvertes sont souvent révélateurs de ce qu'ils pensent et ressentent réellement. SPSS Text Analysis for Surveys 3.0 est l'outil idéal pour classer ces réponses en catégories et quantifier la satisfaction du client, de l'employé, du citoyen ou de l'étudiant consulté.

*« La collecte, la gestion et l'intégration permanentes des réactions des clients (préférences, motivations et intentions) dans les processus métier de l'entreprise favorisent la fidélisation des clients et l'acquisition de nouvelles parts de marché », explique Bob Dutcher, vice-président du marketing produits chez SPSS. « SPSS Text Analysis for Surveys 3.0 offre aux entreprises la possibilité d'analyser et d'exploiter rapidement le contenu des réponses textuelles, dans différentes langues, puis d'intégrer ces connaissances à d'autres données quantitatives pour obtenir un profil complet du client. »*

SPSS Text Analysis for Surveys 3.0 permet désormais aux utilisateurs d'automatiser en profondeur, de manière fiable et rapide le processus d'identification des thèmes majeurs des réponses. Le logiciel permet également de connaître le sentiment des clients dans les questionnaires ouverts sans devoir lire et ressaisir les réponses manuellement, mot pour mot. Il améliore également la productivité des analystes tout en faisant faire des économies, les données des sondages étant importées, les concepts clés extraits et les réponses classées en catégories automatiquement. De même, les résultats peuvent être réutilisés pour classer les réponses à des enquêtes similaires.



*« Grâce à SPSS Text Analysis for Surveys 3.0, nous sommes en mesure de connaître plus précisément et plus rapidement les pensées, l'attitude et l'opinion d'un client via des questionnaires ouverts », explique Tom H. C. Anderson, directeur associé d'Anderson Analytics. « Le logiciel convertit les données non structurées des sondages en données quantitatives sans qu'il soit nécessaire de lire les réponses textuelles et de les classer en catégories. L'analyse du contenu textuel ne révèle plus seulement l'évolution de tendances connues, mais nous permet d'affiner notre connaissance des clients. »*

SPSS Text Analysis for Surveys 3.0 intègre des fonctionnalités améliorées d'analyse des sentiments, des dizaines de catégories d'enquête de satisfaction prêtes à l'emploi, une prise en charge linguistique étendue traduisant en anglais les réponses données dans plus de 30 langues, et offre une meilleure exploitabilité grâce à la facilité de recodage des réponses aux questionnaires ouverts, même pour un utilisateur non expert.

### **Analyse avancée des sentiments**

SPSS Text Analysis for Surveys 3.0 offre un large éventail de techniques de traitement du langage naturel, telle que l'extraction multilingue des concepts, l'analyse des liens présents dans les textes (Text Link Analysis), la sémantique et la classification basée sur les statistiques. Le logiciel permet ainsi d'analyser les opinions et de classer en catégories les réponses données dans les questionnaires ouverts.

Par exemple, les chaînes de restaurant peuvent sonder leurs clients pour adapter leurs menus. Si un client utilise un champ de réponse ouverte pour écrire « J'aime la pizza et les ailes de poulet, mais je déteste les salades », SPSS Text Analysis for Surveys utilise la fonction d'analyse des liens présents dans les textes (Text Link Analysis) et des ressources sémantiques propriétaires pour attribuer automatiquement un avis positif aux pizzas et aux ailes de poulet, et un avis négatif aux salades.

Résultat : les chaînes de restaurant connaissent clairement les goûts et les aversions de leurs clients, ainsi que leurs raisons. Elles peuvent ainsi prendre des mesures telles que la révision des menus, l'ajustement des prix, ou le lancement de nouvelles campagnes marketing ou de nouvelles promotions.

### **Catégories toutes prêtes pour les enquêtes de satisfaction**

SPSS Text Analysis for Surveys 3.0 améliore la productivité grâce à des résultats et des rapports cohérents, et ce avec un minimum de travail manuel. La nouvelle version est fournie avec des dizaines de catégories toutes prêtes d'enquêtes de satisfaction destinées aux clients, aux employés ou concernant les produits. Grâce à de nombreuses années d'expérience dans le développement de solutions de sondage, SPSS élimine le temps passé et les coûts de création des enquêtes, tout en garantissant des résultats rapides, fiables et cohérents.

### **Gain de productivité et d'exploitabilité**

SPSS Text Analysis for Surveys 3.0 recode facilement et de manière cohérente les réponses textuelles, accélère leur répartition en catégories et permet une analyse plus fine et plus rapide que les méthodes manuelles. Le nouvel Assistant de Projet guide les utilisateurs tout au long de la création des nouveaux projets, de la traduction des réponses et de la sélection de catégories prédéfinies.



Dans le cadre des enquêtes effectuées au niveau mondial, SPSS Text Analysis for Surveys 3.0 permet d'analyser les réponses dans six langues. Toutefois, il est possible de les analyser dans 30 langues supplémentaires grâce à la traduction automatique assurée par [Language Weaver](#). Il est également possible d'exporter facilement et d'analyser des données par rapport à d'autres données quantitatives dans des produits SPSS, tels que son [logiciel de statistiques](#) ou son logiciel [de collecte de données d'enquête](#), voire dans Microsoft® Excel.

### **Disponibilité**

Le logiciel [SPSS Text Analysis for Surveys 3.0](#) est d'ores et déjà disponible.

---

### **À propos de SPSS**

SPSS (NASDAQ : SPSS) est un éditeur leader mondial de logiciels et de solutions d'analyse prédictive. La technologie d'analyse prédictive de SPSS améliore les processus décisionnels des organisations, en leur offrant un contrôle permanent sur les décisions prises chaque jour. En utilisant quotidiennement l'analyse prédictive, les organisations deviennent ainsi des entreprises prédictives, capables d'atteindre leurs objectifs commerciaux, tout en bénéficiant d'avantages concurrentiels mesurables. Plus de 250 000 clients du secteur public, universitaire et commercial s'appuient sur les technologies de SPSS pour augmenter leurs revenus, réduire les coûts, détecter et se prémunir des fraudes, parmi lesquels en France : Orange/France Télécom Group, Neuf Cegetel, Outremer Telecom, Synergie, Europages, Vauban Humanis, Vente-Privées, Conforama, Sephora, Renault, Sanofi, Ricoh, SNCF ... Fondé en 1968, SPSS est basé à Chicago aux Etats-Unis.

Site Web : [www.spss.com/fr](http://www.spss.com/fr)

---

### **Contacts presse :**

#### **Agence Voice**

Florence Calba ou Sophie Dupraz - [fcalba@crmvoice.fr](mailto:fcalba@crmvoice.fr), [sdupraz@crmvoice.fr](mailto:sdupraz@crmvoice.fr)  
Tel : 01 73 04 60 55 / 53