



## Hotgrinds : l'art et la manière de donner la parole et d'écouter ses clients, partenaires et collaborateurs !

Paris, le 4 mai 2009 - Dans un contexte économique fluctuant, une entreprise, quels que soient sa taille, son secteur d'activité et ses clients, se doit d'auditer en permanence son environnement, et en particulier le Net (sites, réseaux sociaux, blogs) afin de mesurer la satisfaction et les opinions de ses consommateurs, partenaires, collaborateurs et de veiller à son image. Ainsi, l'audit, les enquêtes et les sondages « sur le terrain » s'imposent afin **de donner la parole et d'être à l'écoute de son marché en vue d'anticiper les nouveaux besoins et construire de forts avantages concurrentiels**. Au cœur de ces nouveaux enjeux, **LNA**, distributeur et intégrateur à forte valeur ajoutée, **lance Hotgrinds, la première solution logicielle qui met la collecte et l'analyse des opinions et des comportements à la portée de toutes entreprises**, de la PME/PMI au Grand Compte. Condensé des technologies les plus novatrices (*moteur sémantique de dernière génération, approche Web 3.0, collecte automatique et en temps réel des informations...*), **Hotgrinds extrait « la substantifique moelle » de toutes les données** issues de sites internet, de réseaux sociaux ou d'enquêtes terrain **afin d'en faciliter leurs interprétations**. Ainsi, cette solution logicielle, **en mode SaaS**, garantit aux entreprises d'auditer **aisément leur environnement** afin d'accroître la pertinence de leurs décisions et leur agilité. **Approche technologique d'avant-garde, richesse fonctionnelle, simplicité d'utilisation, prix attractif et retour sur investissement rapide**, telles sont les qualités phares de la **solution Hotgrinds**.



### Hotgrinds : des utilisations et des bénéfices à l'infini !

Totalement inédit, Hotgrinds intègre en une **seule application internet les « meilleures pratiques » de la gestion d'enquêtes, de sondages, d'études de marché et d'opinions**. D'une **grande richesse fonctionnelle**, cette plate-forme s'adresse à **tous les services d'une entreprise (Marketing & Communication, Commerciale, Service Client, SAV, Ressources Humaines, E-Commerce) qui souhaitent automatiser la collecte et l'analyse des données provenant de sa sphère d'influence (clients, partenaires, collaborateurs) afin de détecter en temps réel les perceptions, les tonalités et les attentes portant sur ses produits, services et organisation**. A titre exemple, les entreprises peuvent s'appuyer sur Hotgrinds pour réaliser facilement et à moindres coûts **des baromètres de la satisfaction utilisateurs et des audits qualités (service informatique & qualité), des études d'évaluation, de compétences des collaborateurs et du climat social (service ressources humaines) et des études de marché, des enquêtes de satisfaction clients (service marketing)**. En outre, Hotgrinds excelle dans **la capture et la restitution des ressentis des consommateurs ou collaborateurs qui transparaissent sur le**

**web** (*site internet, réseaux sociaux & blogs*). Véritable réponse technologique «sur mesure», **Hotgrinds contribue à rendre l'entreprise véritablement collaborative et réactive.**

## Hotgrinds : une approche technologique d'avant-garde !

Hotgrinds, c'est aussi un **condensé des technologies les plus avancées de la sémantique, du web 3.0 et de l'interprétation**. A ce titre, cette solution logicielle online s'appuie sur un **moteur d'analyse sémantique** des contenus « terrain » et du web collaboratif **d'une puissance inégalée**. Dans la pratique, Hotgrinds collecte automatiquement et en temps réel les données et les historiques (*tous supports confondus*), les structure par thèmes selon les contenus décelés et restitue des tableaux de bord compréhensibles. Outre de classer finement les informations collectées, Hotgrinds s'illustre dans **sa capacité à en déceler le sens et à les associer à des connotations positives ou négatives**. Un des autres atouts d'Hotgrinds repose sur la **restitution des informations sous forme de tableaux de bord**, où des graphiques et des couleurs illustrent les grandes tendances, **exploitables et réutilisables par tous au sein de l'entreprise**. Autre atout technologique et non des moindres, cette solution multilingue dispose d'un **mode de commercialisation sous la forme de « service à la demande » (mode SaaS)**. Ainsi, **l'abonnement à la solution Hotgrinds**, en vue de réaliser des enquêtes, des audits « flash » ou des veilles internet, **est commercialisé à partir de 750 Euros HT mensuels**.

## Hotgrinds et e-reputation : PhoneAndPhone témoigne !

Créateur des BUNDLES, véritable success story parmi les pure players, PhoneAndPhone.com se positionne comme le **spécialiste de la téléphonie mobile avec et sans abonnement sur Internet**. Confrontée à une progression « sans précédent » de ses ventes en fin d'année 2008, l'entreprise subit, pour la première fois de son histoire, des retards de livraison et des ruptures de produits, engendrant une insatisfaction des consommateurs. **Sous l'impulsion de Christophe Lemée**, nouveau Directeur Général Délégué depuis début 2009, fort de 14 années d'expérience dans la VAD et la DSI (*M6 Boutique, Mistergoodeal...*), PhoneAndPhone.com prend conscience de **l'importance des informations émanant des réseaux alternatifs (réseaux sociaux, blogs, forums...)** **avant l'acte d'achat final**. Christophe Lemée, nous confie : « *Concrètement, des internautes, mécontents d'anomalies et/ou de retards de livraison, diffusaient régulièrement sur la toile des informations extrêmement négatives voire diffamatoires sur notre société. Outre des retours d'expériences négatives, ce flux régulier d'informations a engendré une montée en flèche des liens d'insatisfaction sur Google (ranking), notamment sur le moteur de proposition. Face à cette e-réputation négative, nous nous devons de réagir en analysant les réactions négatives et positives des internautes et surtout en identifiant les auteurs les plus virulents.* »

En février 2009, la problématique de PhoneAndPhone s'avère donc de **contrer le fonctionnement de Google**, indexant du contenu sans distinction du bon et du mauvais, **et d'analyser l'impact de son e-réputation négative**. Pour se faire, la société décide de s'appuyer sur la solution Hotgrinds pour **construire une application de surveillance continue et systématique d'une liste de forums et de blogs**, canaux des internautes mécontents, en vue de bénéficier **d'une volumétrie et d'une cartographie précise des reproches formulées**. Les bénéfices d'Hotgrinds ne se font pas attendre. Christophe Lemée, commente : « *En moins de 15 jours, nous avons pu bénéficier d'un panel pertinent des réactions négatives et positives de nos clients, évaluer les champs de progression de notre société et surtout isoler les auteurs qui impactaient notre image. En effet, nous nous sommes aperçus que la campagne de buzz négatifs était menée par seulement 5 à 6 individus qui exploitaient le maximum de relais.* » En parallèle, PhoneAndPhone.com a démontré, lors de cette période critique l'excellence de ses fondamentaux : une offre exhaustive de produits à des prix attractifs, une diversification et industrialisation poussées des services en parfaite adéquation avec les attentes des internautes et ce, malgré une croissance soutenue.

Avec la solution Hotgrinds, PhoneAndPhone.com dispose désormais **d'indicateurs pertinents afin d'évaluer facilement et rapidement son e-audience et e-reputation**, et cela sur un marché où les offres des opérateurs sont toujours plus complexes et les attentes des clients extrêmement fortes. Christophe Lemée, conclut : *« Fort de la réussite de ce premier projet et de la totale résolution des dysfonctionnements, nous voulons aller encore plus loin avec la solution Hotgrinds, en l'étendant à l'étude fine de la perception et de la compréhension de nos offres par le grand public et par les professionnels, prochaine cible de prospection clientèle de notre société. »*

## **A propos de LNA**

*Depuis 1995, LNA, Large Network Administration, accompagne les administrations et les entreprises les plus prestigieuses dans tous leurs projets informatiques. Revendeur Distributeur informatique, LNA s'illustre par sa croissance à deux chiffres depuis plusieurs années, résultant de son **modèle éprouvé de Distribution de Produits & Solutions à forte valeur ajoutée** et de son **environnement exhaustif de Services** (déploiement, maintenance, délégation de compétences, audit, location, infogérance...). Depuis 2008, LNA met particulièrement l'accent sur sa Responsabilité Sociétale et Environnementale en diminuant son impact environnemental, en soutenant une quinzaine d'associations caritatives et en développant pour ses clients une nouvelle offre de collecte et recyclage des équipements informatiques, électriques et électroniques en fin de vie. Aujourd'hui, LNA représente un chiffre d'affaires de 50 millions d'euros et vient d'initier son rayonnement international au travers d'une dizaine de filiales aux Etats-Unis, en Afrique, Europe du Sud et de l'Est.*