

Guide utilisateur

ELOQUANT FEEDBACK - RESTITUTIONS – V 4.1.1
JETON PORTAIL DE RESTITUTIONS

eloquant.com



Restreint

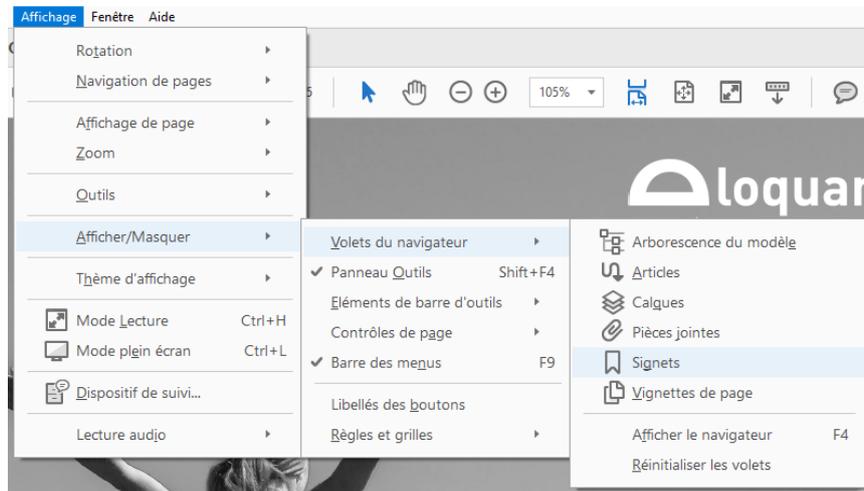


Table des matières

1. PARAMETRAGE	4
1.1. Liste des projets : repérer facilement les questionnaires dont le portail est actif	4
1.2. Questionnaire	4
1.2.1. Questions : définir les questions restrictives	4
2. PORTAIL	5
2.1. Accès	5
2.1.1. Utilisateurs : déclarer les utilisateurs du portail et leurs droits respectifs	5
2.1.2. Paramètres généraux – options du portail	8
2.2. Profils : définition de profils d'utilisateurs du portail	9
2.3. Pages associées du portail	12
2.4. Rapports téléchargeables depuis le portail	12
2.4.1. Gestion du modèle de rapport	12
3. SPECIFICITES LIEES AU PORTAIL DE RESTITUTIONS	14
3.1. Suppression des droits d'accès à une analyse dans un tableau de bord	14
3.2. Personnalisation des droites d'objectifs et des droites de rupture par profil utilisateur dans les tableaux de bord	14

Comment optimiser la lecture de ce document ?

Dans ce document, de nombreuses captures écran illustrent la fonctionnalité et son usage. Si vous désirez optimiser votre navigation, vous pouvez activer l'affichage des signets de votre document PDF.



❓ Dans le logiciel, une aide en ligne est disponible en plaçant le pointeur sur le bouton d'aide.

Objectifs de ce document :

Ce document présente les spécificités du portail de Restitutions.

Le jeton « Portail » doit être activé sur l'espace de travail.

1. PARAMETRAGE

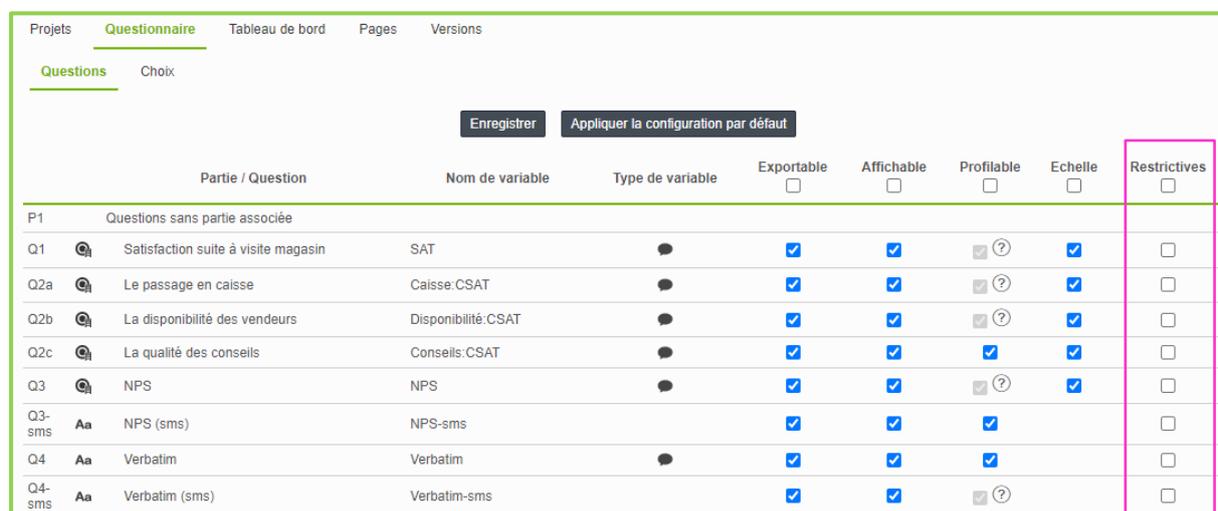
1.1. Liste des projets : repérer facilement les questionnaires dont le portail est actif

- ▶ Dans la liste des projets affichée au niveau du menu Paramétrage / Projets/ Liste, si l'option « Portail » est active sur l'espace, l'icône  vous indique que des visiteurs ont accès à ce projet (la gestion des utilisateurs se fait au niveau du menu « Portail »).
- ▶ L'indice à côté de l'icône vous indique le nombre de visiteurs ayant accès à ce projet.

1.2. Questionnaire

1.2.1. Questions : définir les questions restrictives

- ▶ Si l'espace de travail dispose du jeton « Portail de restitutions », pour chaque question / donnée externe / variable système de votre questionnaire, vous pouvez décider de la rendre **restrictive**.
- ▶ Une question restrictive sert à définir des droits d'accès. Ceci se fait au niveau du menu Portail / Utilisateurs / Liste [voir partie sur la gestion des utilisateurs dans cette documentation].



Projets		Questionnaire	Tableau de bord	Pages	Versions		
Questions		Choix					
		Enregistrer	Appliquer la configuration par défaut				
Partie / Question	Nom de variable	Type de variable	Exportable	Affichable	Profilable	Echelle	Restrictives
P1	Questions sans partie associée						
Q1	Satisfaction suite à visite magasin	SAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q2a	Le passage en caisse	Caisse:CSAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q2b	La disponibilité des vendeurs	Disponibilité:CSAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q2c	La qualité des conseils	Conseils:CSAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q3	NPS	NPS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q3-sms	NPS (sms)	NPS-sms	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Q4	Verbatim	Verbatim	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Q4-sms	Verbatim (sms)	Verbatim-sms	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

2. PORTAIL

2.1. Accès

2.1.1. Utilisateurs : déclarer les utilisateurs du portail et leurs droits respectifs

L'onglet « Utilisateurs » vous permet de gérer des droits d'accès pour plusieurs utilisateurs.

- Si l'univers Eloquant Feedback a été installé en mode LDAP, la création des comptes du portail de Restitutions se fera dans le LDAP.
- Le mot de passe d'un utilisateur est généré à sa première connexion au portail de Restitutions.
- Les utilisateurs du portail peuvent changer leur mot de passe qui leur a été attribué en cliquant sur le lien « Mot de passe inconnu » situé sur la mire de login du Portail.
- Cette page peut être bookmarkée dans les navigateurs.

La création des comptes utilisateurs et de leurs droits d'accès peut se faire par import de fichier (format txt).

Création du fichier de droits d'accès :

Pour obtenir la structure du fichier à utiliser, cliquez sur le lien « EXPORTER », au niveau de la liste des droits d'accès. Enregistrez ce fichier sur votre ordinateur et ouvrez-le avec Excel.

Ce fichier contient les colonnes suivantes :

- ▶ **Login** : il s'agit de l'identifiant de l'utilisateur. Cet identifiant doit correspondre à l'adresse mail de l'utilisateur.
- ▶ **Email** : cette colonne correspond aux adresses mail des utilisateurs. Cette colonne est surtout utile pour les droits d'accès créés avant la version 3.5 car depuis cette version, le login doit obligatoirement être un email.
- ▶ **Profils** : il est possible d'affecter des profils à chaque utilisateur du portail [Voir partie « Profils » de cette documentation]. Si plusieurs profils sont rattachés au même utilisateur, les noms des différents profils doivent être séparés par des points-virgules.
- ▶ **Population par défaut** : Il est possible de définir, pour chaque utilisateur du portail, quelle sera sa population par défaut quand il se connectera au portail. Cette population doit avoir été créée au préalable (depuis l'onglet Population) et doit être rendue publique. Ces populations sont toutefois non-modifiables par les utilisateurs du portail.
- ▶ **Comparaison** : Comparaison des données à l'ensemble des réponses (toute la population, sans filtrage sur les droits d'accès) : Oui/Non
- ▶ **PartageFacebook** : Partage des verbatim sur Facebook : Oui/Non. L'option de partage sur les réseaux sociaux doit être activée sur l'espace.
- ▶ Sont ensuite reprises dans le fichier des droits d'accès les questions restrictives.

Rappel: la définition des questions restrictives se fait dans le menu « Paramétrage / Questionnaire / Questions ».

Chaque question restrictive du type fermée unique est présentée sous forme de 2 colonnes :

- <<Nom de la variable>> **Visible** : cette colonne doit contenir le mot « Tous » pour rendre toutes les modalités de la question visibles, ou « Aucun » pour qu'aucun choix de la question ne soit visible par l'utilisateur.

- <<Nom de la variable>> **Sauf** : entrez dans cette colonne les exceptions, séparées par des points virgules s'il y a plusieurs exceptions.

Exemples :

1. Votre question comporte 10 choix. L'utilisateur n'a le droit d'en voir que 2.

Vous allez écrire en colonne « Visible » : « Aucun » et en « Sauf » les 2 modalités qu'il a le droit de voir.

2. Votre question comporte 10 choix. L'utilisateur a le droit de tous les voir sauf 1.

Vous allez écrire en « Visible » : « Tous » et en « Sauf » la modalité qu'il n'a pas le droit de voir.

Pour les questions fermées multiples, seules les modalités visibles sont à déclarer (pour ce type de questions, une seule colonne est présente dans le fichier des droits d'accès : la colonne des modalités visibles).

Pour les autres types de questions (texte, numérique, date-heure), une seule colonne est présente dans le fichier des droits d'accès : « <Nom_de_variable> visible ». Cette colonne est à renseigner avec les valeurs « Tous » (si la question doit être visible) ou « Aucun » (si la question ne doit pas être visible).

Exemple d'un fichier de droits d'accès :

Login	Email	Profils	PopulationParDefaut	Revenir Visible	Revenir Sauf
helene.kermarrec@eloquant.com	helene.kermarrec@eloquant.com	ProfilA		Aucun	Oui
audrey.griat@eloquant.com	audrey.griat@eloquant.com	ProfilB	Région2	Tous	
cecile.popelin@eloquant.com	cecile.popelin@eloquant.com	ProfilC	Région1	Tous	

Chargement du fichier des droits d'accès :

The screenshot shows a web interface for managing advanced access rights. It features a navigation menu with 'Accès', 'Profils', 'Pages associées', and 'Rapports'. Under 'Accès', there are sub-menus for 'Utilisateurs' and 'Paramètres généraux'. The main section is titled 'GESTION DES DROITS D'ACCÈS AVANCÉES' with a notification icon. Below this, there are three numbered steps: 1. 'Langue du fichier d'import' with a dropdown menu set to 'Vf'. 2. 'Mode d'import' with a dropdown menu set to 'Création / Modification'. 3. 'Envoi automatique d'un mail de notification' with a checked checkbox and a help icon. At the bottom, there is a section for file selection: 'Sélectionner le fichier à importer' with a help icon, a 'Choisir un fichier' button, the text 'Aucun fichier choisi', and an 'Importer' button. A note below indicates '(16 Mo Max.)'.

❶ Si votre questionnaire est multi-version, sélectionnez la **langue de votre fichier d'import**.

❷ Choisir le **mode d'import** :

- Création / Modification : les utilisateurs contenus dans le fichier seront soit créés (s'ils n'existaient pas encore), soit modifiés (s'ils existaient déjà au niveau du portail de ce questionnaire)
- Suppression : les utilisateurs présents dans le fichier seront supprimés. Dans ce cas, seule la colonne « Login » est obligatoire. Les autres colonnes sont optionnelles.

❸ En mode « Création / Modification », vous pouvez activer l'option d'**envoi automatique d'un mail de notification** à chaque utilisateur dont le compte d'accès au Portail de Restitutions a été créé. Le contenu de ce mail de notification est défini par l'Administrateur de votre univers Eloquent Feedback. Cette option n'est disponible que si la notification a été activée par l'Administrateur.

❹ Sélectionnez le fichier et cliquez sur « Importer ». La liste des droits d'accès se met à jour.

Bon à savoir : En cliquant sur le lien « Avancées » (⚙️), vous disposez d'une option supplémentaire vous permettant de choisir le charset du fichier d'import. Cela est utile si votre fichier contient des caractères spéciaux (alphabet non-latin par exemple)

Liste des droits d'accès :

LISTE DES DROITS D'ACCÈS													
Nouveau		Exporter		Utilisateurs 1 à 4 / 4								Login, Email, Profils ou Pop... 🔍	
		Login ▲	Email	Profils ?	Population par défaut ?	Comparaison ?	Accueil:Reco visible	Accueil:Reco sauf	Disponibilité:Reco visible	Disponibilité:Reco sauf			
🗑️	✏️	▶️	👤	audrey.griat@eloquant.com	audrey.griat@eloquant.com	ProfilB	Magasin de Toulouse		Tous		Tous		
🗑️	✏️	▶️	👤	cecile.popelin@eloquant.com	cecile.popelin@eloquant.com	ProfilC	Magasin de Brest		Tous		Tous		
🗑️	✏️	▶️	👤	helene.kerमारrec@eloquant.com	helene.kerमारrec@eloquant.com	ProfilA			Aucun		Aucun		
🗑️	✏️	▶️	👤	uti2@intertest.com	uti2@intertest.com	ProfilA		Oui	Tous		Tous		

Pour chaque ligne de droit d'accès, différentes icônes sont disponibles :

🗑️ : permet de supprimer un utilisateur

✏️ : permet de modifier les caractéristiques d'un compte utilisateur (seul le login n'est pas modifiable)

▶️ : permet de tester l'interface de l'utilisateur, sans avoir besoin de se connecter avec ses identifiants. Cela permet de visualiser le résultat de vos paramétrages.

👤 : indique que l'utilisateur a accès à plusieurs questionnaires. Une fois connecté, il doit choisir le questionnaire pour lequel il souhaite voir les réponses. Son lien d'accès au portail est unique pour tous ses questionnaires provenant d'espaces du même univers.

Un champ de recherche permet de rechercher un compte du portail de restitutions. La recherche s'effectue dans les champs « Login », « Email », « Profils » et « Population par défaut ».

Le bouton « Nouveau » permet de créer un nouveau compte d'accès au portail de Restitutions, sans avoir à faire un import de fichier. Une fenêtre de création de compte s'ouvre alors : il suffit de renseigner les informations sur le comptes à créer et de valider la fenêtre.

2.1.2. Paramètres généraux – options du portail

Les options du portail disponibles dans cet onglet sont les suivantes :

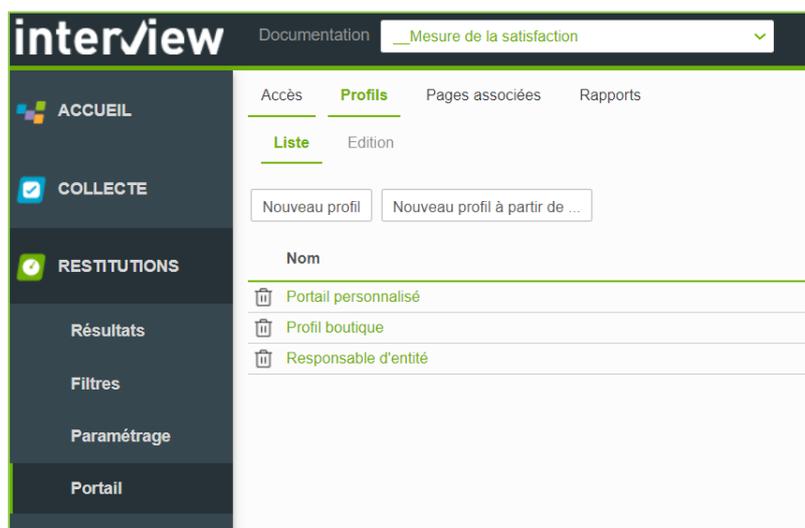
- ❶ ► **Lien répondant** : ce lien correspond à l'URL d'accès au Portail de Restitutions, pour les visiteurs. C'est donc ce lien qu'il faut leur communiquer pour accéder à l'outil.

Attention : ce lien nécessite d'avoir un identifiant et un mot de passe d'accès au portail de restitutions. Pour l'accès libre aux statistiques, il faut aller dans l'onglet Paramétrage / Projets / Paramètres généraux.

- ❷ ► **Couleur** : Il s'agit de la couleur de l'interface du portail de Restitutions pour les visiteurs (parme par défaut). Les couleurs disponibles sont les suivantes : Bleu, Bordeaux, Rouge, Orange, Parme, Vert, Bleu, Violet, et la couleur par défaut du menu Restitutions (vert clair).
- ❸ ► **Droits d'accès filtrants** : Cette option permet de ne garder, au niveau des résultats, que les données correspondantes aux droits d'accès du visiteur. Les autres données seront « supprimées » pour les visiteurs. Si cette option n'est pas cochée, toutes les données sont « remontées » par la requête mais le visiteur ne verra explicitement que les données autorisées par ses droits d'accès.

- 4 ► **Comparaison à l'ensemble des réponses** : Cette option n'est disponible que si vous avez coché l'option « Droits d'accès filtrants ». Elle permettra aux visiteurs du Portail de Restitutions de comparer leurs données à celle de la population globale (= ensemble des réponses).

2.2. Profils : définition de profils d'utilisateurs du portail



A chaque utilisateur du portail de Restitutions, il est possible d'attribuer un ou plusieurs profils.

Un profil permet d'afficher / masquer à l'utilisateur, au niveau du portail de Restitutions, différents éléments :

- des onglets,
- des options (création de filtres),
- des rapports Excel prédéfinis,
- des tableaux de bord.

Création d'un nouveau profil :

Nouveau profil Permet de créer un nouveau profil

Nouveau profil à partir de ... Permet de créer un nouveau profil à partir d'un profil existant (en reprenant les options d'un profil existant).

Étapes :

Accès **Profils** Pages associées Rapports

Liste **Édition**

Enregistrer

PARAMÈTRES GÉNÉRAUX

1 Nom du profil

2 Seuil de réponses

3

- Autoriser l'utilisateur à créer des filtres
- Autoriser la recherche dans les verbatim
- Tenir compte du seuil de réponses dans les verbatim
- Autoriser l'export de données brutes et de statistiques à plat
- Autoriser l'export des rapports Excel

DROITS D'ACCÈS AUX ONGLETS DU MENU EXPLOITATION 4

- Accueil - Bienvenue Tous les onglets
- Résultats - Analyses Tous les onglets
- Résultats - Verbatim
 - Liste
 - Liste déroulante des colonnes à ajouter au tableau
 - Codification
- Résultats - Rapports Tous les onglets
- Utilisateurs - Accès
 - Tous les onglets
 - Utilisateurs

DROITS D'ACCÈS AUX RAPPORTS 5

- Tous les rapports

DROITS D'ACCÈS AUX TABLEAUX DE BORD DANS LE MENU EXPLOITATION 6

- Tous les tableaux de bord

❶ Donner un nom au profil.

❷ [Optionnel] Définir le seuil à partir duquel les analyses seront visibles par les comptes d'accès au portail de Restitutions ayant ce profil.

❸ Paramétrer les différentes options possibles :

- ▶ Autoriser l'utilisateur à créer des filtres : si cette option est cochée, l'utilisateur pourra créer de nouveaux filtres. Il pourra aussi gérer les filtres existants en les supprimant et modifiant.
- ▶ Autoriser la recherche dans les verbatim : cette option, si elle est cochée, fera apparaître un champ de recherche dans l'onglet « verbatim » ainsi que dans les widgets verbatim des tableaux de bord.
- ▶ Tenir compte du seuil de réponses dans les verbatim : Si cette option est cochée le seuil de réponses défini au niveau du profil (voir ci-dessus) sera pris en compte pour afficher les verbatim.
- ▶ Autoriser l'export des données brutes et des statistiques à plat : cette option permet de donner accès à l'encart « export des données brutes et des statistiques à plat » de l'onglet Exports.
- ▶ Autoriser l'export des rapports Excel : cette option permet de donner accès à l'encart « export de rapports » de l'onglet Exports. La liste des rapports Excel disponibles en téléchargement pour l'utilisateur est à définir au niveau des droits d'accès aux rapports (cf. ci-dessous, point 5).

❹ Sélectionner les onglets du portail de Restitutions à afficher au profil en cours de création.

Pour l'onglet Verbatim / Liste, il est possible d'afficher / masquer la liste déroulante des colonnes à ajouter au tableau.

Par défaut, tous les onglets sont visibles, sauf l'onglet Codification (si l'espace dispose de ce jeton).

Pour information, l'accès à l'onglet Résultats / Rapports / Votre panier d'analyses conditionne l'apparition de l'icône du panier d'analyse sur les différents graphes du menu Résultats.

Il est également possible de donner un accès à la liste des utilisateurs du portail de Restitutions à un profil d'utilisateurs. Pour cela, cocher la case Utilisateurs / Accès. Les utilisateurs ayant ce profil pourront accéder à la liste des utilisateurs, et pourront tester les différents accès au portail (via le bouton « Mode de test »).

❺ et ❻ Sélectionner les rapports Excel prédéfinis et les tableaux de bord à afficher au profil en cours de création.

Par défaut, tous les rapports Excel et tous les tableaux de bord sont visibles.

L'attribution d'un profil à un utilisateur du portail se fait via le fichier des droits d'accès [voir partie correspondante dans cette documentation].

2.3. Pages associées du portail

- ▶ Ces pages seront visibles par les visiteurs du Portail de Restitutions.

Vous pouvez ici personnaliser le texte de la page d'accueil, de la page de méthodologie et de la page d'aide. Un éditeur HTML vous aide à mettre en forme ces pages.

- ▶ Cliquez sur « Enregistrer » quand vous avez terminé la rédaction de ces pages.

Remarque : si votre portail doit être en plusieurs versions et que vous souhaitez traduire les pages associées dans les différentes versions, cliquez alors sur votre nom de connexion en haut à droite de l'écran, puis sélectionnez « Choose a language ». Cliquez sur la langue voulue pour l'enquête (« language for survey ») et saisissez dans cette langue les pages associées.

Il est possible de masquer le menu des pages associées aux visiteurs du portail. Cela se configure grâce aux « profils » (voir la partie « Profils » de cette documentation).

2.4. Rapports téléchargeables depuis le portail

2.4.1. Gestion du modèle de rapport

Vous avez la possibilité d'attacher un ou plusieurs modèles de rapport Excel à votre projet. Il s'agit de rapports que l'utilisateur pourra télécharger depuis le Portail de Restitutions.

Ces modèles peuvent contenir un ou plusieurs onglets présentant des tableaux et graphiques dont les données proviennent d'un onglet nommé « data ». Cet onglet est créé automatiquement par Eloquant Feedback et contient les tris à plat de toutes les questions de votre questionnaire.

Pour obtenir cet onglet 'data', générez un export 'Statistiques à plat' du menu Résultats / Réponses / Exports.

The screenshot displays the 'Interview' software interface. On the left, a navigation menu lists various sections: ACCUEIL, COLLECTE, RESTITUTIONS, Exploitation, Populations, Paramétrage, Portail, and SOLLICITATIONS. The main area is titled 'Rapports' and includes sub-sections 'Liste' and 'Edition'. A red box highlights the 'Ajouter un rapport' button, with a red arrow pointing to the 'Edition' sub-option. The 'Edition' form contains several fields: 'Titre' (Rapport_Régions), 'Clé' (region), 'Modèle (format .XLS)' (Choisir un fichier), and 'Format de sortie' (Identique au modèle, PDF, CSV, TXT). A red box highlights the 'Ajouter un rapport' button, and a red arrow points from it to the 'Edition' sub-option. Numbered callouts (1-5) are placed on the interface to guide the user through the steps: 1. 'Ajouter un rapport' button; 2. 'Titre' field; 3. 'Choisir un fichier' button; 4. 'Format de sortie' dropdown menu; 5. 'Enregistrer' button.

Pour ajouter un rapport :

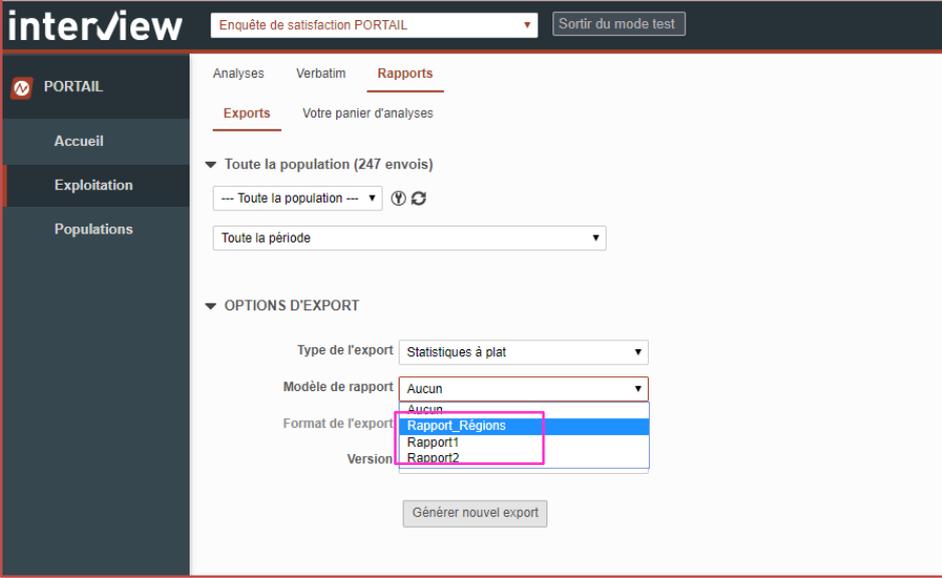
- 1 Cliquer sur
- 2 Donner un titre au rapport et éventuellement modifier la clé proposée.
- 3 Attacher le modèle de rapport en cliquant sur le bouton « Parcourir » (le fichier doit être au format xls).
- 4 Choisir le format de sortie du fichier (format de téléchargement).
- 5 Puis enregistrer.

Ce nouveau rapport est alors visible dans la liste des rapports :

Accès Profils Pages associées <u>Rapports</u>			
Liste Edition			
<input type="button" value="Ajouter un rapport"/>			
	Titre	Clé	Modèle (format .XLS)
  	Rapport_Régions	region	RapportRegion.xlsx
  	Rapport1	XIU9mLVGkw	issues (15).csv
  	Rapport2	nxlzO9POff	issues (15).csv

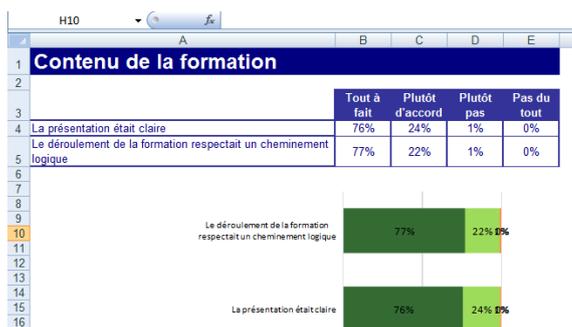
Depuis le Portail, si leur profil le permet, les visiteurs peuvent télécharger ce(s) rapport(s) Excel prédéfini(s) à partir du menu « Résultats / Réponses / Exports » sur la population qu'ils souhaitent étudier. Le contenu sera automatiquement mis à jour avec les dernières données et filtré sur leurs droits d'accès de l'utilisateur.

Ex : si vous construisez un rapport sur toute la population et qu'un visiteur ne voit les résultats que d'un pays (par exemple), son rapport sera automatiquement mis à jour avec les données de ce pays.



The screenshot shows the 'interView' portal interface. The main navigation menu includes 'PORTAIL', 'Accueil', 'Exploitation', and 'Populations'. The current page is 'Exports' under 'Rapports'. The 'Toute la population (247 envois)' section is expanded, showing a dropdown menu for 'Format de l'export' with options: 'Aucun', 'Rapport_Régions', 'Rapport1', and 'Rapport2'. The 'Rapport_Régions' option is highlighted. Below the dropdown is a 'Générer nouvel export' button.

Exemple d'un rapport prédéfini :



3. SPECIFICITES LIEES AU PORTAIL DE RESTITUTIONS

3.1. Suppression des droits d'accès à une analyse dans un tableau de bord

Lors de la construction d'une analyse d'un tableau de bord, il est possible, sur un graphe en particulier, de supprimer les droits d'accès à ce graphe.

Lors de la connexion au portail de Restitutions, ce graphe sera donc présenté sur l'ensemble des réponses, sans filtre sur les droits d'accès de l'utilisateur.



Cette option n'est disponible que si le jeton « Portail » est actif ou périmé sur l'espace.

3.2. Personnalisation des droites d'objectifs et des droites de rupture par profil utilisateur dans les tableaux de bord

Lors de la construction d'un graphe avec droite d'objectif et/ou droite de rupture, la valeur/date et le libellé de ces droites peuvent être personnalisés par profil d'utilisateur.

Pour ce faire, sélectionner le(s) profil(s) au(x)quel(s) s'appliquera la droite (voir les options d'affichage du graphe / paragraphe « Objectifs » et « Droites de rupture »).

Prérequis : les profils utilisateurs doivent avoir été créés au préalable (Voir menu Restitutions / Portail / Profils / Liste)

OBJECTIFS

Valeur 8,5

Couleur de la ligne #f00ff

Libellé de la ligne \${breakDate}

Libellé au survol

Profil(s) Agence

DROITES DE RUPTURES

Date

Couleur de la droite

Chercher... x

Tout sélectionner

Agence

Responsable service client

Superviseur