



Guide utilisateur

ELOQUANT FEEDBACK - ACCUEIL – VERSION 4.1.1

eloquant.com



Restreint

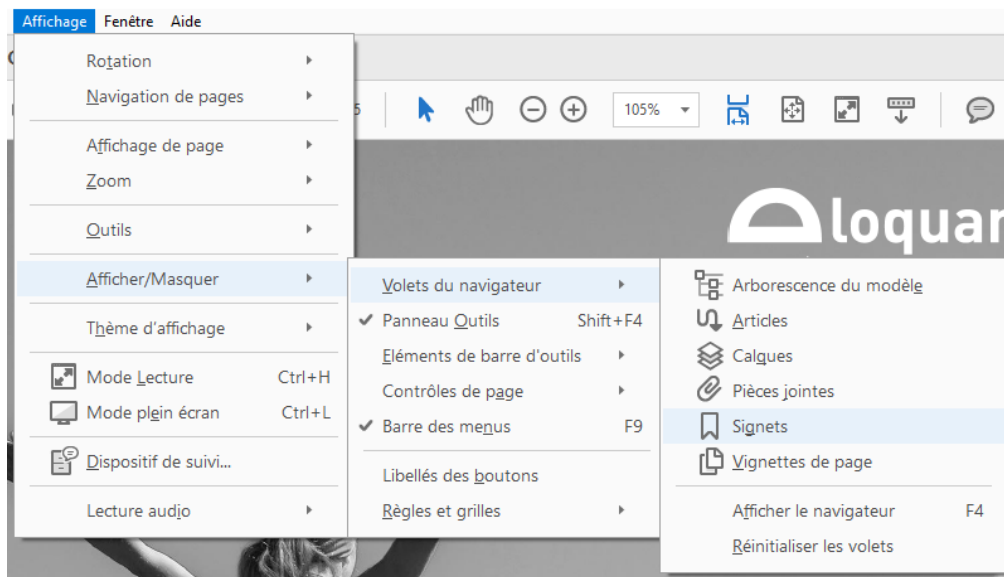


Table des matières

1. PRINCIPES ET OBJECTIFS	4
2. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	4
3. ESPACES.....	5
3.1. Listes.....	5
3.2. Paramètres généraux : options de l'espace	6
3.3. Membres : gestion des membres de l'espace	12
3.4. Ldap	13
4. PROJETS.....	14
4.1. Projets.....	14
4.1.1. Liste	14
4.1.2. Export : export de projets en fichier « .efm »	14
4.1.3. Import : import de projets via des fichiers « .efm »	15
4.2. Versions : Gestion des différentes versions d'un questionnaire	16
4.2.1. Liste	16
4.2.2. Export : export des versions	17
4.2.3. Import : import de versions via fichier txt ou csv	18
4.3. Réponses.....	20
4.3.1. Import de réponses	20
5. SUPERVISION.....	23
5.1. Diffusions	23
5.1.1. Statistiques : suivi des statistiques de diffusion sur l'univers.....	23
5.1.2. Planning de diffusions.....	26

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.



② Dans le logiciel, une aide en ligne est disponible en plaçant le pointeur sur le bouton d'aide.

4.1.1 Ce pictogramme vous permet de repérer rapidement dans le manuel les nouveautés d'Eloquent Feedback 4.1.1.

1. PRINCIPES ET OBJECTIFS

- ▶ Eloquant Feedback est une plate-forme logicielle, permettant à tout utilisateur autorisé d'accéder à un espace de travail et aux différents menus associés à cet espace (Collecte, Restitutions, Sollicitations).
- ▶ Les espaces de travail sont regroupés dans un univers. Les univers peuvent être dédiés ou mutualisés. Cela correspond à différentes offres commerciales de la société Eloquant.
- ▶ Eloquant Feedback peut regrouper plusieurs espaces de travail, vous permettant ainsi de n'avoir qu'une seule adresse URL pour tous vos besoins.
- ▶ Plusieurs personnes peuvent accéder à la plateforme, les accès étant gérés par des noms d'utilisateurs et des mots de passe.

2. ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

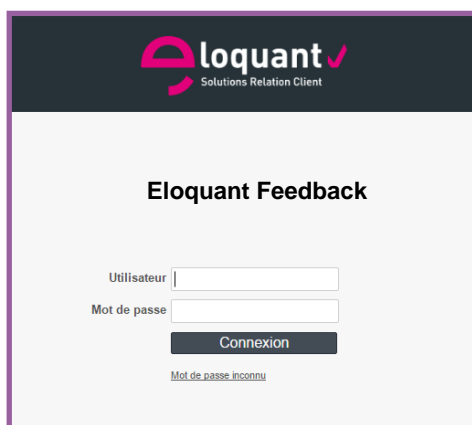
▶ Ouvrir Eloquant Feedback :

Lancez votre navigateur Internet (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome...)

Saisissez l'URL exacte fournie par l'administrateur, du type : "http://serveur/nom de l'univers".

NB : cette URL peut être modifiée – contacter pour cela votre administrateur.

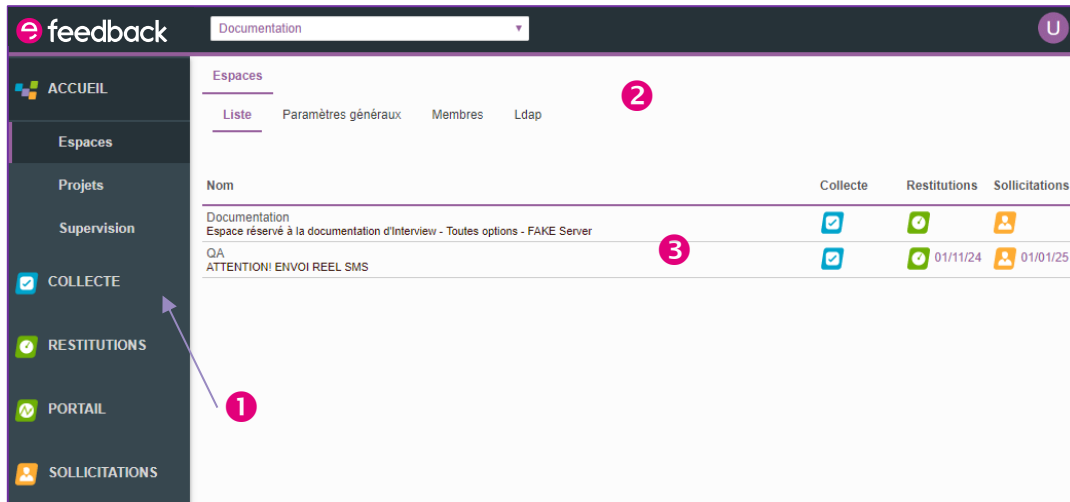
Identifiez-vous avec le nom d'utilisateur et le mot de passe qui vous auront été transmis par l'administrateur.



The screenshot shows the login interface for Eloquant Feedback. At the top, there is a dark header with the Eloquant logo and the text 'Solutions Relation Client'. Below this, the title 'Eloquant Feedback' is centered. Underneath the title, there are two input fields: 'Utilisateur' and 'Mot de passe'. Below these fields is a dark button labeled 'Connexion'. At the bottom of the form area, there is a link that reads 'Mot de passe inconnu'.

► **L'interface :**

- ❶ **Bandeau de gauche :** Le menu activé apparaît sur fond noir avec un liseré violet, les autres menus sont sur fond gris.
- ❷ **Onglets :** A chaque menu activé correspondent plusieurs onglets et sous-onglets.
- ❸ **Vue :** Le contenu de cette vue change en fonction du menu et de l'onglet actifs.

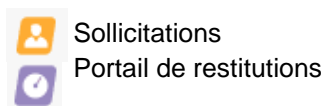
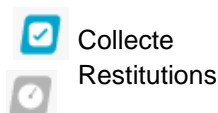


- En haut à droite de la fenêtre apparaît le menu Utilisateurs. En cliquant sur l'initiale de votre prénom, vous avez la possibilité :
- d'accéder au numéro de version, et date de dernière mise à jour de l'application Eloquent Feedback (A propos),
 - de télécharger les manuels utilisateurs pour les différentes versions d'Eloquent Feedback, ainsi que le catalogue des formations (Documentation/ Support).
Pour toute demande de support : <https://eloquant.process.moovapps.com>
 - d'accéder à un questionnaire vous permettant de remonter vos idées d'amélioration si cela a été configuré sur votre univers (Idées d'amélioration),
 - de modifier votre mot de passe,
 - de vous déconnecter.
- **Langue de l'interface Eloquent Feedback :** L'interface est dans la langue du dernier espace visité. Si vous allez dans un espace en langue anglaise et que vous revenez sur la plateforme, celle-ci sera en langue anglaise. Pour repasser en langue française, il suffit d'aller dans un espace en français.

3. ESPACES

3.1. Listes

- Cet onglet liste le ou les espaces dont vous êtes membre, par ordre alphabétique.
- Pour chaque espace, le ou les menus associés sont indiqués à droite :



Une date figurant à côté de ces icônes vous indique la date d'expiration de la licence.



Cette icône indique que la licence du produit est arrivée à échéance ; la date indiquée est la date d'expiration de la licence.

Lorsque la licence du portail de Restitutions expire, vous avez quand même accès au menu Restitutions.

Nom	Collecte	Restitutions	Sollicitations
Documentation Espace réservé à la documentation d'Interview - Toutes options - FAKE Server			
QA ATTENTION! ENVOI REEL SMS		01/11/24	01/01/25

3.2. Paramètres généraux : options de l'espace

En double-cliquant sur le nom de l'espace, un nouvel onglet apparaît : onglet PARAMETRES GENERAUX. C'est ici que sont listés les différents éléments qui paramètrent l'espace :

- ▶ **Le nom** : il n'est pas modifiable
- ▶ **L'identifiant** : si un identifiant est précisé ici, c'est cet identifiant qui apparaîtra au niveau du nom de l'onglet de la fenêtre internet quand vous serez dans l'espace concerné. Vous êtes limité à 5 caractères. Si aucun identifiant n'est précisé, c'est le premier mot du nom de l'espace qui apparaît en intitulé de l'onglet de la fenêtre internet.
- ▶ **La description** : note qui décrit l'espace.
Cette description sera affichée dans la liste des espaces, sous le nom de l'espace. La description est modifiable uniquement par le responsable de l'espace.
- ▶ **L'adresse URL d'accès à l'outil de Sollicitations** s'il est associé à cet espace.
- ▶ **La liste des produits et options associés à l'espace** : les produits sont listés avec l'état associé (icône de couleur), ainsi que les options payantes actives sur l'espace (Retours de diffusion / Automatisation / Codification des verbatim / Publication par URL courte / Quiz / SMS / Enquêtes vocales / Analyse sémantique automatisée / Retranscription).
- ▶ **La possibilité de définir un espace corbeille pour l'univers (option réservée aux administrateurs de l'espace)** : il s'agit d'un espace dans lequel seront stockés les projets supprimés

par les utilisateurs de tous les espaces de l'univers. Les diffusions en cours ou programmées sur ces projets supprimés sont automatiquement clôturées. Seuls les superviseurs de l'univers ont accès à l'espace corbeille. Au bout d'un certain temps (paramétrable), les projets de l'espace corbeille sont automatiquement supprimés.

OPTIONS DE DIFFUSION

► Le serveur de messagerie

Est mentionné ici le nom du serveur qui va envoyer les messages. Les adresses d'expéditeurs choisies pour envoyer les questionnaires devront appartenir au domaine de ce serveur de messagerie pour ne pas être considérées comme spams.

► Décalage des diffusions périodiques

Si vous avez souscrit à l'option d'automatisation (option payante) et que vos diffusions périodiques s'adressent à des volumes importants de destinataires, vous pouvez prévoir, ici, de

décaler l'envoi de la première occurrence de votre diffusion de x minutes après le début du traitement du fichier.

Ex : si vous prévoyez ici un décalage de 60 minutes et que vous lancez votre diffusion périodique à 14H, alors la première occurrence sera envoyée à 15H. Cela laisse le temps à l'application de traiter votre fichier.

Ce temps est à adapter en fonction de la taille du fichier. Il est paramétrable uniquement par l'administrateur de votre espace.

► **L'adresse pour les retours de diffusion**

Si vous avez souscrit à l'option des retours de diffusion (option payante), l'adresse pour ces retours de diffusion est renseignée ici. Cette adresse est invisible pour les destinataires des projets (questionnaires / mailings) et est gérée uniquement par votre administrateur.

- **Les champs « Envoyé par » et « Répondre à » :** le responsable et l'administrateur de l'espace peuvent paramétrer les champs « envoyé par » et « répondre à » par défaut. Les adresses saisies ici seront utilisées comme adresses d'expéditeur et de reply-to par défaut pour tous les projets créés dans cet espace. L'utilisateur pourra ensuite modifier ces paramètres au cas par cas pour ses projets. Pour l'adresse d'expéditeur, seul le début de l'adresse (avant le @) sera modifiable par l'utilisateur.

Si ces 2 champs « envoyé par » et « répondre à » sont laissés vides au niveau des paramètres de l'espace, c'est l'adresse de l'utilisateur qui se connecte à l'espace qui apparaîtra par défaut dans ces champs au moment de la publication (voir documentation Collecte).

► **L'activation du suivi d'ouverture des messages :**

Si cette option est cochée, il est possible de savoir si un mail a été ouvert ou pas.

Ce choix est une valeur par défaut qu'il est possible de modifier à chaque diffusion.

Attention : Cette image peut avoir un impact négatif sur la délivrabilité des messages.

4.1.1

► **Mail : nombre de destinataires par paquet pour tout nouveau projet :**

L'administrateur Eloquant peut venir modifier, pour l'espace en question, le débit d'envoi de mail pour tout nouveau projet (cette option ne touche pas à l'existant). Le débit fixé ici s'appliquera par défaut à toutes les diffusions des nouveaux projet. Pour rappel, ce débit peut aussi être réglé au niveau de chaque questionnaire (Collecte / Diffusion / Paramètres / Planification).

PLAGE DES DIFFUSIONS MAIL

Il est possible de définir des plages horaires de diffusion pour les envois de mail.

Ces plages horaires peuvent avoir été définies au niveau de l'univers par l'administrateur. Il est toutefois possible de modifier ces plages horaires au niveau d'un espace. Contacter pour cela votre Administrateur.

Principe de fonctionnement : Pour chaque jour de la semaine ou jour férié, il est possible de préciser la tranche horaire à l'intérieure de laquelle des envois par mail seront possibles.

Si, dans Eloquant Feedback, une diffusion est programmée en dehors de ces plages horaires, elle sera mise en attente jusqu'à la plage horaire suivante.

Si une diffusion volumineuse n'est pas terminée à l'heure de fin d'une tranche horaire, le paquet en cours d'exécution se terminera et les paquets suivants ne partiront qu'à la prochaine plage horaire autorisée.

► Exemple :

PLAGE DES DIFFUSIONS MAIL ?

Personnaliser

Lundi-Vendredi 07:00 à 21:00

Samedi 08:00 à 20:00

Dimanche à Pas d'envoi

Prise en compte des jours fériés français

Jours fériés français ? à Pas d'envoi

- ✓ Une diffusion par mail programmée un lundi à 22H00 ne sera envoyée que le mardi à 7H00,
- ✓ Si un paquet de diffusion est en cours d'exécution un mardi à 21H00, la diffusion de ce paquet se terminera. Par contre, le paquet suivant ne sera envoyé que le lendemain à 7H00,
- ✓ Une diffusion programmée le dimanche à 16H ne sera envoyée que le lundi à 7H00.

INTERNATIONAL

INTERNATIONAL

Langue de navigation Français ▼

Fuseau horaire Europe/Paris(Heure d'Europe centrale) ▼

► **La langue de navigation**

Le responsable d'un espace peut choisir la langue de navigation pour son espace. Cette langue s'applique pour tous les utilisateurs se connectant à l'espace. Les membres d'un espace n'ont pas la possibilité de sélectionner leur langue de navigation.

Les langues disponibles sont les suivantes : Français, Anglais, Allemand.

► **Le fuseau horaire**

Les heures sont stockées en GMT. Pour chaque espace, on peut choisir l'heure à afficher en sélectionnant un pays dans la liste proposée.

Ex : Europe/Paris (Heure d'Europe Centrale)

Par défaut, les espaces sont créés avec l'heure du serveur sur lequel l'application est installée.

Ainsi, toutes les heures affichées aux utilisateurs seront dans l'heure de l'espace.

Exemple d'un espace paramétré avec l'heure de Paris :

- ✓ Quand une personne répondra à un questionnaire de l'espace en Chine, sa réponse sera stockée à l'heure de Paris.
- ✓ Si une personne souhaite faire une diffusion depuis cet espace en Chine, il faudra qu'elle raisonne en heure de Paris. Si la diffusion doit partir à 9H du matin, heure chinoise, la diffusion devra être programmée à 3H du matin.

TAILLE MAX. AUTORISEE POUR LES CHARGEMENTS

TAILLE MAX. AUTORISEE POUR LES CHARGEMENTS ?

Questions de type "pièce jointe"	<input type="text" value="1024"/>	ko
Pièces jointes des diffusions	<input type="text" value="500"/>	ko
Pièces jointes des notifications ?	<input type="text" value="500"/>	ko
<input checked="" type="checkbox"/> Autoriser à attacher les pièces jointes des réponses dans les notifications (pas de contrôle du poids total)		
Mails ?	<input type="text" value="800"/>	ko
Fichiers de la bibliothèque	<input type="text" value="500"/>	ko
Autres imports de fichiers	<input type="text" value="16384"/>	ko

► **La taille maximum autorisée pour les chargements :**

Remarque : La taille maximum autorisée par le serveur est de 16 Mo (pour les clients hébergés). L'administrateur IT peut indiquer ici la taille pour :

- ✓ les pièces jointes dans les questions où le répondant a la possibilité d'attacher des fichiers (question « pièce jointe »),
- ✓ les pièces jointes des diffusions,
- ✓ les pièces jointes des notifications,
- ✓ les mails des diffusions et des notifications,
- ✓ les fichiers attachés dans la bibliothèque,
- ✓ d'autres fichiers attachés (par exemple, les fichiers de diffusions).

► **Gestion des volumes**

GESTION DES VOLUMES

Supervision : seuil de mise en couleur des envois ? mails

Liste des projets ? Afficher le nombre de réponses

- ✓ **Supervision : seuil de mise en couleur des envois** : il est utilisé pour mettre en relief les créneaux horaires pour lesquels le nombre d'envois est supérieur à cette valeur : ceci est visible dans l'écran de planning des diffusions (menu « Supervision »).
- ✓ **Liste des projets / Afficher le nombre de réponses** : cette option permet de compter automatiquement le nombre de réponses pour chaque projet à l'affichage. Si cette option n'est pas cochée, il est possible d'activer ce comptage manuellement depuis la liste des projets d'Eloquent Feedback.

► **Données nominatives**

- ✓ **Durée de conservation (en nombre de mois)** : La durée de conservation des données nominatives est fixée par l'administrateur de l'espace. Les données nominatives peuvent être des questions ou des données externes d'un questionnaire. Une option avancée, au niveau des questions et des données externes, permet de déclarer une donnée comme « donnée nominative » (voir documentation COLLECTE).

► **Analyses / Masque Powerpoint des tableaux de bord :**



Il est possible d'associer un modèle de fichier pptx (fichier devant respecter certaines conventions).

Ce modèle permet d'exporter les tableaux de bord du menu Restitutions dans un fichier Powerpoint.

Un modèle 'Template' en 16:9 est configuré par défaut. Si vous êtes en univers mutualisé et que vous souhaitez changer ce modèle, créez un nouveau modèle en respectant les préconisations ci-dessous.

Chargez ce nouveau modèle dans la bibliothèque de votre espace (cf manuel utilisateur Collecte Menu Bibliothèque).

Contactez ensuite le support pour demander de faire pointer l'export du tableau de bord sur ce nouveau modèle (prestation facturable).

► **Création d'un modèle pptx :**

Pour modifier le modèle, téléchargez-le à partir de la bibliothèque, ouvrez-le dans Powerpoint, et affichez le masque des diapositives

=> Modifiez la mise en forme, en respectant les éléments de structure.

Il est important de bien conserver les 3 masques de diapositives, et de ne pas les renommer.

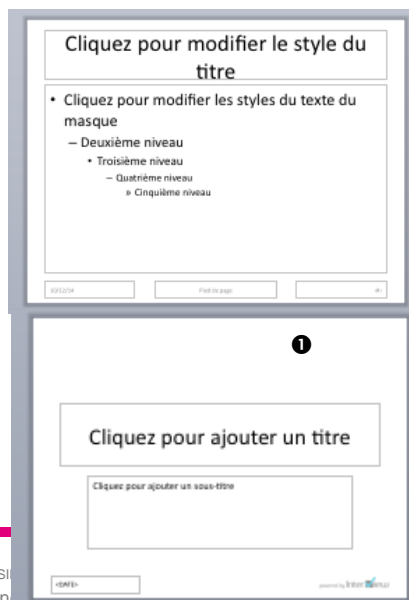
❶ Le masque **Title slide** est utilisé comme 1ere page du rapport. Le titre reprend le titre du tableau de bord, et le champ sous-titre est renseigné avec le nom de la population et la période lorsqu'ils sont précisés par l'utilisateur. Ne pas supprimer le sous-titre, car Powerpoint ne permet pas de le réinsérer...

❷ Le masque **Title only** s'applique sur les pages où l'utilisateur a précisé un titre. Il est alors affiché dans la zone Titre, ce qui permet à l'utilisateur de le modifier dans Powerpoint s'il le souhaite.

❸ Le masque **Blank** s'applique aux pages pour lesquelles l'utilisateur n'a pas défini de titre. La zone contenant la balise <body> délimite l'emplacement dans lequel les éléments du tableau de bord seront déposés (vous pouvez jouer sur la taille, mais il est conseillé de laisser le plus de place possible).

La zone <TEXT> vous permet de définir la mise en forme des zones de texte du rapport (la taille est dépendante de la disposition de la page dans le menu Restitutions).

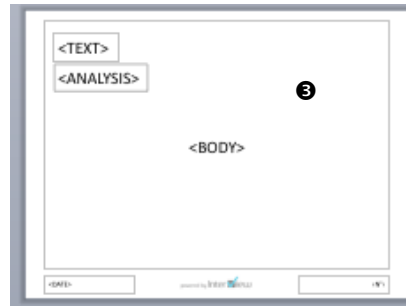
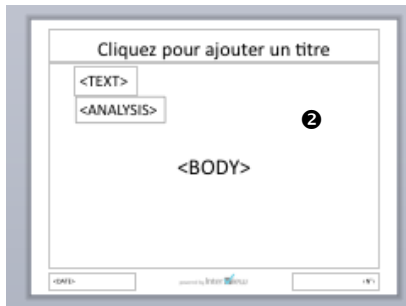
Le fonctionnement est le même pour la balise <ANALYSIS> dont la mise en forme s'applique aux images de graphiques du tableau de bord.



Cette page sert à porter les diapositives de masque, il est inutile de la supprimer ou modifier.

Le nom des pages de masque est visible lorsque vous les survolez avec la souris.

Pensez bien à fermer le mode masque avant d'enregistrer votre modèle, sinon les tableaux de bord générés seront ouverts en mode masque, ce qui peut déconcerter les utilisateurs.



Dans ces 3 masques, vous pouvez également insérer des balises qui seront automatiquement remplacées lors de l'export (passer par Insérer des zones réservées):

- <SURVEY>: nom du questionnaire
- <NAME> : nom du tableau de bord
- <DATE>: date courante
- <FILTER> : nom du filtre appliqué
- <PERIOD> : critère de la période choisie
- <FROM> : début de la période choisie
- <TO> : fin de la période choisie

Ces éléments doivent être insérés dans un champ réservé du masque.

Il peut arriver que Powerpoint n'enregistre pas correctement un nom de balise que vous avez saisi. Vous le constaterez en testant votre modèle. Dans ce cas, supprimez la balise concernée et re-saisissez-là, cela suffit généralement à corriger le problème.

Mise en forme du masque : Un clic droit sur la première page du masque permet de modifier la mise en page du masque (lien Mise en page du masque).

3.3. Membres : gestion des membres de l'espace

Les responsables d'espaces :

Si votre univers est dédié à votre entreprise ou projet, alors, sous certaines conditions, vous pouvez demander le rôle de responsable d'espace. Contactez pour cela votre administrateur ou votre commercial.

Les responsables d'espace peuvent :


- renseigner une description au niveau de l'espace,
- gérer les membres de l'espace : ajout / suppression / modification du rôle.

Ajouter un membre :


- ▶ Un responsable d'espace a la possibilité d'ajouter de nouveaux membres dans l'espace. Pour ce faire, il faut cliquer sur le bouton « Ajouter un membre ». Choisissez ensuite la provenance du membre :
 - ✓ Annuaire LDAP : c'est le choix que l'on fera de préférence pour importer un tout nouveau membre dans l'outil.
 - ✓ Comptes disponibles : si le membre que vous voulez ajouter fait déjà partie d'un univers Eloquant Feedback, vous pouvez sélectionner son compte dans la liste des comptes



disponibles.

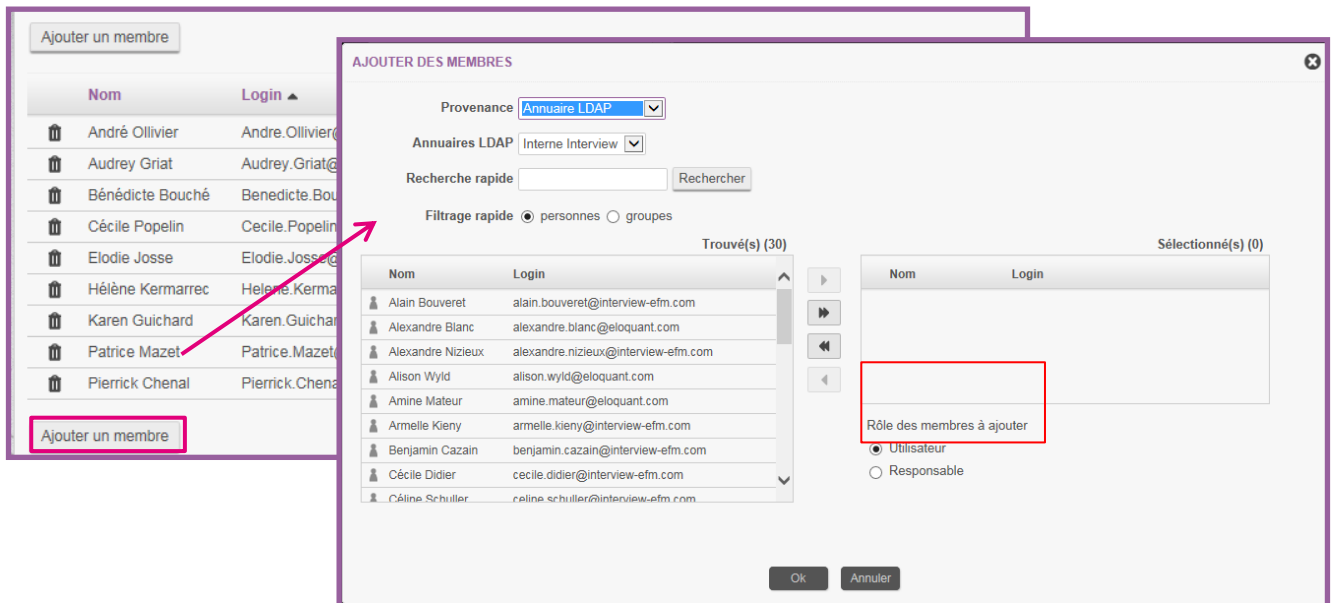
- ✓ Le champ « recherche rapide » vous permet de rechercher un membre en tapant les premières lettres de son nom.

Sélectionnez-le ou les membres à ajouter dans la liste, et faites-les passer dans la liste de sélection grâce à la flèche .

Définissez ensuite leur rôle : Utilisateur ou Responsable.

Les double-flèches  vous permettent de passer tous les noms affichés dans la liste de sélection.


Pour annuler votre sélection, utilisez les flèches  ou .



Modifier :

- ▶ Le bouton Modifier permet au responsable d'espace de modifier le rôle des membres.

En cliquant dessus, le rôle de chaque membre peut être changé (responsable ou non).

L'icône  permet au responsable d'espace de supprimer des membres.

3.4. Ldap

Cette option est en général réservée aux espaces installés chez nos clients.

Cela permet d'utiliser l'annuaire Ldap de votre entreprise lors de la diffusion des projets.

4. PROJETS

4.1. Projets


4.1.1. Liste

- ▶ Cet onglet donne la liste de tous les projets (questionnaires et mailings) disponibles dans l'espace.

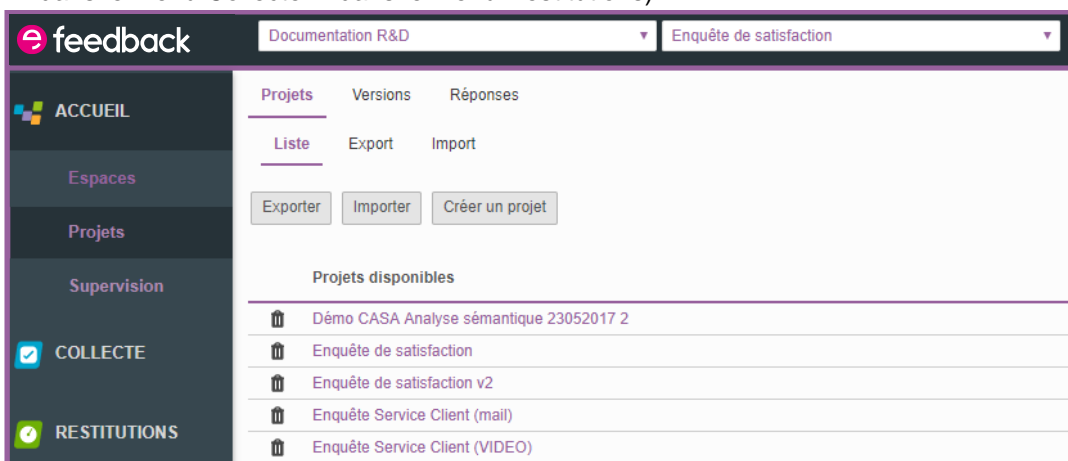
Tout d'abord, il faut sélectionner votre espace de travail.

Les projets disponibles dans l'espace sélectionné sont alors listés par ordre alphabétique.

Le bouton « Créer un projet » vous redirige vers le menu Collecte / Conception d'Eloquent Feedback. (Onglet Projets / Paramètres Généraux). Vous pouvez alors créer un nouveau projet. En cliquant sur un nom de projet, vous êtes redirigé vers le menu Collecte (menu Conception / Projets / Liste).

- ▶ L'icône  permet de supprimer un projet si besoin.

Attention : cela supprime définitivement le projet pour tous les produits associés dans l'espace de travail (un questionnaire supprimé depuis l'accueil d'Eloquent Feedback ne sera disponible ni dans le menu Collecte ni dans le menu Restitutions).



4.1.2. Export : export de projets en fichier « .efm »

Dans cet onglet, vous avez la possibilité d'exporter un projet dans un fichier EFM. Ce fichier pourra être réimporté dans un autre univers de même version.

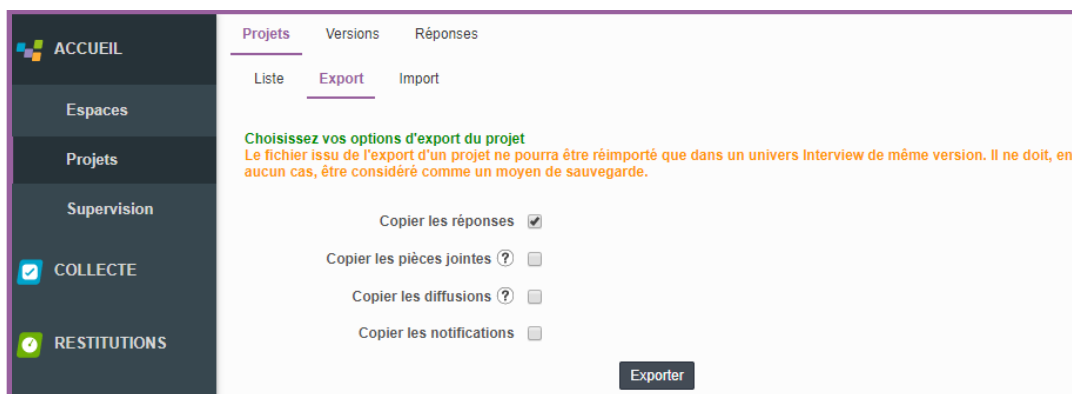
Ce fichier contiendra :

- ✓ votre projet (questionnaire ou mailing)
- ✓ les réponses associées (si vous cochez l'option « Copier les réponses ») et les pièces jointes le cas échéant,
- ✓ les diffusions associées (si vous cochez l'option « Copier les diffusions », cette option n'apparaissant que si vous avez sélectionné l'option « Copier les réponses »)
- ✓ les notifications du projet (si vous cochez l'option « Copier les notifications »).

Remarques concernant les diffusions :

L'option « Copier les diffusions » permet de copier les diffusions déjà traitées. Pour les diffusions en cours, seules les données sur les envois déjà effectués seront copiées. Les diffusions périodiques en

cours seront également copiées mais clôturées. Ainsi le questionnaire obtenu après copie ne provoquera aucun envoi.



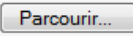
4.1.3. Import : import de projets via des fichiers « .efm »

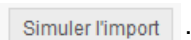
Dans cet onglet, vous allez pouvoir importer des questionnaires exportés comme expliqué précédemment.

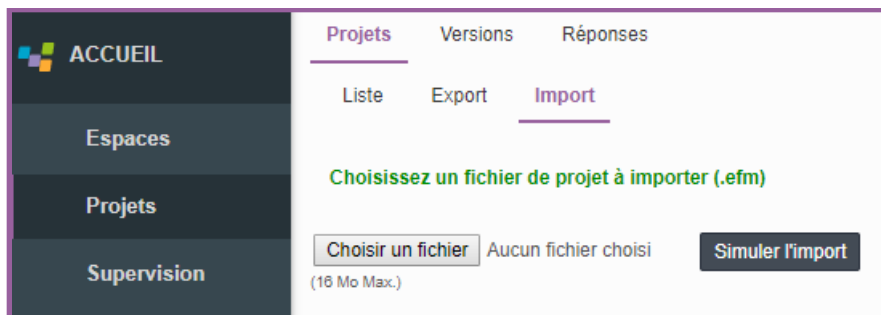
Ceci vous permettra de ne pas ressaisir vos questions.

► Marche à suivre :

- ✓ Sélectionnez l'espace dans lequel vous voulez importer votre questionnaire

- ✓ Puis téléchargez le fichier EFM de votre questionnaire à l'aide du bouton 

- ✓ Puis simulez l'import à l'aide du bouton 



- Une analyse de l'import est effectuée et vous indique si celui-ci peut être réalisé avec succès.

Le résumé indique :

- ✓ d'où vient le projet à importer (nom de l'univers, de l'espace,...)

- ✓ si l'export contient les réponses, les diffusions,...

- ✓ la date de l'export,

- ✓ ...

Vous indiquez alors le nouveau nom du projet.

Vous pouvez alors valider l'import ou l'annuler si la simulation n'a pas réussi.

Une fois l'import terminé, le message « Import terminé avec succès » apparaît.

Votre questionnaire figure maintenant dans la liste des projets.

Résumé (Durée 55ms)

Questionnaire d'origine	Enquête de satisfaction
Espace d'origine	Documentation R&D
Nom de l'univers	Toaster - Snapshot
Version de l'univers	3.0-SNAPSHOT
URL de l'univers	https://test.efm.me/efm_snapshot/
Contient les réponses	Oui
Contient les diffusions	Non
Contient les notifications	Non
Groupe de l'espace	Interview
Entreprise de l'espace	Interne (produit)
Créateur de l'export	Uti Uti
Date de l'export	29/07/2016 14:23:44

Nouveau nom pour ce projet

Copier les réponses

Copier les pièces jointes ?

Copier les diffusions ?

Copier les notifications

ACCUEIL

Espaces

Projets

Supervision

COLLECTE

RESTITUTIONS

Projets Versions Réponses

Liste Export Import

Import terminé avec succès

Exporter Importer Créer un projet

Projets disponibles

- Démo CASA Analyse sémantique 23052017 2
- Enquête de satisfaction
- Enquête de satisfaction 2
- Enquête de satisfaction v2

4.2. Versions : Gestion des différentes versions d'un questionnaire

4.2.1. Liste

Si votre questionnaire est multi-versions, vous avez la possibilité, via le menu Accueil d'Eloquent Feedback, d'exporter puis d'importer des fichiers (txt ou csv) contenant les différentes versions du questionnaire.

Cela vous évitera de saisir toutes les versions dans Eloquent Feedback / Collecte.

L'onglet « Liste » vous rappelle le nombre de libellés manquants, renseignés et additionnels pour chacune des versions de votre questionnaire (voir détails dans la documentation Eloquent Feedback / Collecte).

Pour exporter les fichiers de libellés à compléter, allez dans l'onglet « Export » ou cliquez sur le bouton « Exporter ».

Pour importer un fichier de libellés, allez dans l'onglet « Import » ou cliquez sur le bouton « Importer ».

Le lien [Voir le détail](#) vous renvoie dans le menu Conception onglets Versions / Edition d'Eloquent Feedback / Collecte.

Version	Libellés manquants	Libellés renseignés	Libellés additionnels ?
Allemand	355	29	0
Anglais	352	32	0
Espagnol	357	27	0

4.2.2. Export : export des versions

Dans l'onglet « Export », sélectionnez la **version source** du questionnaire. Par défaut, la version de référence du questionnaire est sélectionnée. Vous pouvez changer ce choix.

La version source vous servira de base de comparaison pour renseigner les libellés des autres versions dans les fichiers exportés.

La version cible correspond à la version qu'il faudra renseigner dans le fichier exporté (un fichier d'export contient une version cible, il faudra générer autant de fichiers d'export qu'il y a de versions cibles).

Sont disponibles ici toutes les versions de votre questionnaire. Si une version est désactivée dans Eloquent Feedback, cela est précisé dans la liste des versions cibles.

2 formats d'export sont proposés :

- ✓ csv (séparateur point-virgule)
- ✓ txt (séparateur tabulation)

Ces 2 formats de fichier peuvent être ouverts dans Excel.

Charset du fichier :

Vous pouvez ici déclarer le charset à utiliser dans le fichier (si une des langues contient des caractères spéciaux par exemple). Par défaut, le choix « Auto-détection » est sélectionné. C'est-à-dire que le charset est automatiquement détecté.

Inclure les libellés vides :

Cette option vous permet d'afficher les champs laissés vides lors de la création des questions. Cette option peut être utile si, par exemple, vous avez une information à apporter en consigne d'une question, mais uniquement pour une version du questionnaire. Dans ce cas, la consigne de la question est vide dans le questionnaire de référence. Et vous avez la possibilité d'ajouter un libellé additionnel pour une version en particulier.

Pour obtenir le fichier d'export, cliquez sur « Exportez » et téléchargez le fichier.

Choisissez vos options d'export des versions

Version source Vf ▾

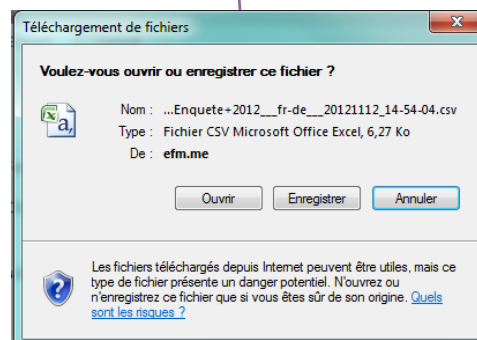
Version cible Faites votre choix ▾

Format de l'export Texte (séparateur: tabulation) ▾

Charset du fichier --- Auto-detection --- ▾
Liste réduite

Inclure les libellés vides ?

Exporter



4.2.3. Import : import de versions via fichier txt ou csv

► **Structure du fichier d'import des libellés :**

Le fichier d'export puis d'import des libellés d'un questionnaire multi-versions a la structure suivante :

Les colonnes Id et Clé de libellé ne doivent pas être modifiées.

Id : identifiant unique pour chacun des libellés. Si vous modifiez une question ou si vous la déplacez, son id ne changera pas.

Clé de libellé : il s'agit d'un identifiant, automatiquement créé par Interview pour chacun des libellés. Si vous déplacez un élément du questionnaire, sa clé changera.

	1	2	Version source	Version cible = colonne dans laquelle vous devez saisir les libellés à importer
	Id	Clé de libellé	FR	EN
2	200	TITLE	Connaissance et utilisation d'interview?!	Knowing and using Interview?!
3	213	ACC	<div>Bienvenue !</div>	<div>Welcome!</div>
4	19038	Q1H	Quel est votre nom ?	
5	19039	Q2H	Dans quel pays travaillez-vous ?	In which country do you work?
6	25129	Q2C1	France	France
7	25130	Q2C2	Allemagne	Germany
8	25131	Q2C3	Espagne	Spain
9	25132	Q2C4	Italie	Italy
10	25133	Q2C5	Angleterre	England
11	25134	Q2C6	Angola	Angola

Version source (colonne 3) :

Si vous faites des modifications dans cette colonne, elles ne seront pas prises en compte lors de l'import. Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, copiez-collez la colonne 3 dans la colonne 4, faites les modifications dans la colonne 4 et importez le fichier.

Si un libellé contient du code HTML, copiez-collez la cellule dans la colonne de la version cible et remplacez uniquement le texte qui se trouve entre les balises HTML.

Ex : <div>Welcome!</div>

Dans l'onglet « Import », sélectionnez le fichier txt (séparateur tabulation) ou csv (séparateur point-virgule) contenant les libellés à importer.

Si votre fichier a été fait avec un charset particulier, sélectionnez-le dans la liste des charsets.

Sélectionnez ensuite la façon d'identifier les éléments : par leur id ou par leur clé (voir page précédente).

Si entre le moment où vous avez fait l'export du fichier des libellés et le moment où vous faites l'import vous avez modifié l'ordre des éléments de votre questionnaire, sélectionnez ici l'id.

Et d'une façon plus générale, il est recommandé de sélectionner ici l'id.

Pour valider l'import, cliquez sur le bouton Importer.

Une synthèse de l'import est ensuite affichée, vous indiquant le nombre de libellés lus, nouveaux et mis à jour.

Choisissez un fichier de versions à importer

Fichier à importer Aucun fichier choisi
(18 Mo Max.)

Charset du fichier --- Auto-detection ---
Liste complète

Identifier les éléments par la colonne Id Clé de libellé

Importer les libellés vides ?

Statistiques (Durée 1s 951ms)

	Lus	Nouveaux	Mis à jour
Nombre de libellés	431	391	4

4.3. Réponses

4.3.1. Import de réponses

► Dans cet onglet, vous allez pouvoir importer des réponses dans les questionnaires disponibles dans l'espace :

- Tout d'abord, il faut sélectionner l'espace dans lequel vous voulez faire l'import.
- Puis sélectionner le questionnaire dans lequel vous voulez importer les réponses.
- Vous avez également ici la possibilité de supprimer toutes les sollicitations : si des données sont présentes dans votre questionnaire, le bouton « Supprimer toutes les sollicitations » apparaît.

Ce bouton permet de supprimer toutes les réponses ainsi que les données externes de votre questionnaire. Les diffusions, quant à elles, ne sont pas supprimées afin d'en garder une trace (mais les destinataires ne peuvent plus répondre).

Cette suppression sera effective dans le menu Collecte, mais également dans le menu Restitutions.

- Pour l'import, deux questions vous sont alors posées :

1. « Les données servent-elles à mettre à jour des données existantes ? ».

- Cette question vous est posée uniquement si votre questionnaire contient déjà des réponses.
- ✓ Si les réponses que vous voulez importer servent à mettre à jour des réponses déjà existantes, répondez « Oui » et sélectionnez ensuite la variable identifiant les réponses (« ResponseKey » si les réponses proviennent d'Eloquent Feedback).
- ✓ S'il s'agit de nouvelles réponses, répondez « Non ». La deuxième question vous est alors posée.

Projets Versions **Réponses**

Liste Paramètres Historique **Import**

Nombre de sollicitations du questionnaire : 731

OPTIONS D'IMPORT SIMPLIFIÉES

Les données servent-elles à mettre à jour des données existantes ? oui non

Les données possèdent-elles un identifiant permettant de les mettre à jour ultérieurement ? oui non

Variable identifiant la réponse

Fichier des réponses (format .TXT ou .CSV) : Aucun fichier choisi
(16 Mo Max.)

2. « Les données possèdent-elles un identifiant permettant de les mettre à jour ultérieurement ? ».

- Cette question vous est posée si les réponses à importer ne servent pas à mettre à jour d'anciennes réponses ou s'il n'y a pas encore de réponses dans le questionnaire.
- ✓ Si vos données proviennent d'un export « ITW Migration » de l'ancienne version d'Eloquent Feedback, vous pouvez répondre OUI étant donné que ce type d'export génère automatiquement un identifiant par réponse (#ResponseKey).
- ✓ Si vos données proviennent d'une autre source et que vous aurez à les mettre à jour ultérieurement, répondez également OUI (et assurez-vous que vos données contiennent bien

cet identifiant, vous pouvez le créer vous-même. Ex : numéro de réponse, code client...).
Remarque : pensez à noter l'identifiant que vous utilisez car il vous sera demandé en cas de mise à jour de vos données.

- ✓ Enfin si vos données ne contiennent pas d'identifiant ou si elles n'auront pas besoin d'être mises à jour ultérieurement, vous pouvez répondre NON. Attention : ce choix n'est pas modifiable ultérieurement ! Dans le doute, il est conseillé d'inclure un identifiant dans vos données.

OPTIONS D'IMPORT SIMPLIFIÉES

Les données servent-elles à mettre à jour des données existantes ? oui non

Les données possèdent-elles un identifiant permettant de les mettre à jour ultérieurement ? oui non

Variable identifiant la réponse

Fichier des réponses (format .TXT ou .CSV) : Aucun fichier choisi
(16 Mo Max.)

- ▶ Puis sélectionnez le fichier TXT des réponses à l'aide du bouton
- ▶ Puis simulez l'import pour vérifier qu'aucune erreur n'est détectée.

Si c'est le cas, cliquez sur « Importer » pour valider l'import du fichier de réponses.

Remarque : l'import se base sur les noms de variables des questions. Il est donc primordial que votre questionnaire à importer comporte un nom de variable pour chacune des questions.

- ▶ En cliquant sur le bouton « Passer en mode avancé » d'autres options sont disponibles (cf explications page suivante).

Import terminé avec succès

Statistiques (Durée 2s 29ms)

	Lus	Créés	Mis à jour
Nb de réponses	1	1	0
Nb de champs	22	22	0
- questions uniques		3	0
- questions multiples		0	0
- questions dates		0	0
- questions numériques		0	0
- questions textes		0	0
- questions pièces jointes		0	0
- non réponses		19	0

Informations sur l'import
 Ligne en cours de traitement : 1 / 1
 Durée du traitement : 21ms (47.62 lignes / sec)

Mode d'import des réponses : CREATION
 Charset utilisé pour lire le fichier de réponse : Cp1252
 La colonne '# Date' pour la 'Variable identifiant la date de la réponse' n'a pas été trouvée dans le fichier de réponses
 La colonne '# Identifier' pour la 'Variable identifiant le répondant' n'a pas été trouvée dans le fichier de réponses
 Les réponses pièces jointes de la question 'fichier' pour la colonne 'fichier' sont ignorées.
 Les réponses pièces jointes de la question 'PJ' pour la colonne 'PJ' sont ignorées.

Les options avancées de l'import des réponses :

Simuler l'import

Importer

Passer en mode avancé

- ▶ **Mode d'import des réponses** : on peut importer les réponses en choisissant l'un des modes suivants :
 - « Création et modification » : toute nouvelle réponse sera créée et toute réponse existante sera modifiée.
 - « Création seulement » : les réponses importées seront automatiquement créées, même si elles existaient déjà (les réponses déjà existantes ne seront pas mises à jour)
 - « Mise à jour seulement » : toute réponse existante sera mise à jour en fonction de la variable #ResponseKey (les nouvelles réponses ne seront pas créées).
- ▶ **Format des dates** :

Saisissez ici le bon format en fonction du format présent dans votre fichier de réponses.
- ▶ **Langue des réponses** :

Saisissez ici la langue des réponses.
- ▶ **Charset du fichier des réponses** : Eloquant Feedback détecte automatiquement le charset le plus adapté à votre fichier. Il est donc conseillé de laisser « Auto-détection ». Si cependant cela ne vous convient pas, vous pouvez choisir le charset manuellement.
- ▶ **Variable identifiant la réponse** : Vous pouvez spécifier un identifiant de réponse : c'est la variable #ResponseKey qui est utilisée par défaut.
- ▶ **Réduire la liste des colonnes à importer** : si vous désirez exclure certaines colonnes de votre fichier de réponses, saisissez la liste des variables que vous souhaitez importer. Si ce champ reste vide, toutes les colonnes du fichier seront importées si elles existent dans le questionnaire. Séparez les noms de variables par un point-virgule.

OPTIONS D'IMPORT AVANCÉES

Pré-traitements

Appliquer des traitements avant l'import

Configuration

Mode d'import des réponses ?	<div>Création et modification Création seulement Création et modification Mise à jour seulement</div>	Format des dates	dd/MM/yyyy HH:mm:ss
Langue des réponses		Format des nombres	#0##
Charset du fichier des réponses		Variable identifiant la réponse	# ResponseKey
Réduire la liste des colonnes à importer à... ?		Variable identifiant la date de la réponse	# Date
Compléter automatiquement la liste des choix pour les questions... ?	entité; Bilan activité; Test dat;	Variable identifiant le répondant	# Identifiant

Post-traitements

Optimiser les performances Exécuter uniquement les post-traitements

Fichier des réponses (format .TXT ou .CSV) : Aucun fichier choisi
(10 Mo Max.)

5. SUPERVISION

5.1. Diffusions

5.1.1. Statistiques : suivi des statistiques de diffusion sur l'univers

Cet onglet donne des statistiques de diffusion au niveau de tous les espaces auxquels vous avez accès.

Périmètre :

- ✓ Période : sélectionnez la période pour laquelle vous souhaitez visualiser l'ensemble des diffusions (jour, semaine, mois, année courante, etc..., personnalisée)
- ✓ Espace : sélectionnez l'espace pour lequel vous souhaitez visualiser l'ensemble des diffusions (la liste déroulante vous indique les espaces auxquels vous avez accès)
- ✓ Projets : sélectionnez le projet (ou bien tous les projets de l'espace) pour lequel vous souhaitez visualiser l'ensemble des diffusions (la liste déroulante vous indique tous les projets accessibles dans l'espace sélectionné)
- ✓ Périodicité : vous pouvez visualiser les statistiques par jour, par mois ou par année.
- ✓ 3 niveaux de statistiques sont disponibles : statistiques sur les Messages envoyés, sur les Destinataires ou sur les Réponses

► Ces « niveaux » sont détaillés dans les pages suivantes.

=> une fois votre périmètre établi, cliquez sur **Analyser**

The screenshot shows a web interface for configuring statistics. On the left is a dark sidebar with menu items: ACCUEIL, Espaces, Projets, Supervision, COLLECTE, and RESTITUTIONS. The main area has tabs for 'Diffusions' and 'Consommation', and sub-tabs for 'Statistiques' and 'Planning'. A section titled 'PÉRIMÈTRE' contains several configuration options: a dropdown for 'Toute la période', a dropdown for 'Documentation', a dropdown for 'Tous les projets', and a dropdown for 'Tous'. Below these are radio buttons for 'Messages?', 'Destinataires?', and 'Réponses?'. A label 'Canal diffusion initiale' is positioned above the radio buttons. An 'Analyser' button is located at the bottom of the configuration area.

► SUIVI DES ENVOIS (messages) :

Ces statistiques sont disponibles uniquement pour les publications faites par message. Les publications faites par lien (public ou privé) n'apparaissent pas dans cette vue.

Vous disposez ici des informations suivantes :

- Fichier initial : Nombre de destinataires qui sont pris en compte par l'application pour les diffusions, après suppression automatique des messages en doublons ou avec un format incorrect

- ✓ En attente : Nombre de destinataires non traités pour le moment
 - ✓ En erreur : Messages qui n'ont pas pu être envoyés suite à un problème technique
 - ✓ Bloqué par l'outil Sollicitations (*colonne présente uniquement si votre (ou vos) espace(s) est/sont abonné(s) à l'option de Sollicitations*)
 - ✓ Retours en échec : (*colonne présente uniquement si l'option « retours de diffusion » est activée sur votre espace*) cette colonne vous renseigne sur le nombre de mails en échec suite à la diffusion
 - ✓ Destinataires : Adresses effectivement envoyées et pour lesquelles il n'y a pas eu d'échec de livraison
 - ✓ Désinscrits après diffusion (*colonne présente uniquement si votre (ou vos) espace(s) est abonné à l'option de Sollicitations*) : destinataires qui se sont désinscrits à partir des diffusions.
- ▶ A l'aide du bouton « Affichage », les statistiques peuvent être affichées :
- ✓ soit en effectif,
 - ✓ soit en pourcentage,
 - ✓ soit en effectif et en pourcentage.

Colonne présente uniquement si l'option « retours de diffusion » est active

Par mois	Fichier initial	En attente	En erreur	Bloqués par l'outil Sollicitations	Retours en échec	Destinataires	Désinscrits après diffusion
Total	1567	13	104	33	2	780	2
06/2018	9	-	4	-	2	3	-
05/2018	1	-	-	-	-	1	-
03/2018	12	-	2	-	-	10	-
10/2017	-	-	-	-	-	-	-
09/2017	14	-	-	-	-	10	-
08/2017	3	-	-	-	-	3	-
07/2017	3	-	-	-	-	3	-
05/2017	3	-	-	-	-	2	-
04/2017	4	-	2	-	-	2	-
03/2017	13	-	6	-	-	7	-
02/2017	3	-	-	-	-	2	-
01/2017	149	-	1	-	-	148	-
08/2016	10	-	-	-	-	10	-
07/2016	168	-	26	6	-	83	-
06/2016	975	11	49	21	-	341	2
05/2016	83	-	8	-	-	60	-

Colonnes présentes uniquement si vous utilisez le produit Sollicitations

► **SUIVI DES DESTINATAIRES :**

Ces statistiques sont disponibles à la fois pour les publications par message et pour les publications par lien.

Vous disposez ici des informations suivantes :

- ✓ **Destinataires** : nombre de destinataires qui sont pris en compte par l'application pour les diffusions.
- ✓ **Ayant répondu** : répondants qui ont cliqué sur « Fin du questionnaire ». Chaque répondant n'est comptabilisé qu'une fois, même s'il a fait plusieurs réponses. *
- ✓ **En cours de réponse** : répondants qui ont validé au moins la première page de questions, mais qui ne sont pas allés jusqu'à la fin du questionnaire. Chaque répondant n'est comptabilisé qu'une fois, même s'il a fait plusieurs réponses. *
- ✓ **Lien cliqué** : sollicités qui ont ouvert le message et ont seulement cliqué sur le lien pour voir le questionnaire, mais ils n'ont pas validé la première page de questions. Chaque sollicité n'est comptabilisé qu'une fois, même s'il a ouvert plusieurs fois le questionnaire sans répondre. *
- ✓ **Messages ouverts** : sollicités qui ont reçu le message et qui l'ont seulement ouvert. Chaque sollicité n'est comptabilisé qu'une fois, même s'il a ouvert le message plusieurs fois. *
- ✓ **Sans action** : sollicités pour lesquels nous n'avons aucun retour (le message est bien envoyé mais on ne sait pas s'il a été ouvert).

* C'est le statut de la réponse le plus avancé qui est pris en compte.

Par mois	Destinataires	Ayant répondu	En cours de réponse	Lien ouvert	Mess. ouverts	Sans action
Total	768	118	50	15	204	381
06/2018	3	-	-	-	-	3
05/2018	-	-	-	-	-	-
04/2018	-	-	-	-	-	-
03/2018	10	2	-	-	-	8
01/2018	-	-	-	-	-	-
10/2017	-	-	-	-	-	-
09/2017	8	6	-	-	-	2

► **SUIVI DES REPONSES :**

Vous trouverez ici les statistiques des réponses collectées suite aux publications.

En cas de réponse multiple autorisée, le nombre total de réponses peut donc être supérieur au nombre de liens générés par Eloquant Feedback.

Les informations disponibles sont les suivantes :

- ✓ **Réponses** : somme des réponses complètes et incomplètes
- ✓ **Complètes** : réponses enregistrées jusqu'à « Fin du questionnaire ». Si un répondant a fait plusieurs réponses, elles sont toutes comptabilisées.
- ✓ **Incomplètes** : réponses dont au moins une page est enregistrée, mais pas jusqu'à « Fin du questionnaire ». Si un répondant a fait plusieurs réponses, elles sont toutes comptabilisées.
- ✓ **Manquantes** : sollicités qui n'ont pas commencé à répondre au questionnaire.

(ne s'applique pas aux liens publics à partir du moment où au moins une réponse a été collectée)

Diffusions Consommation

Statistiques **Planning**

► RÉPONSES COLLECTÉES - Par mois - QA (Tous)

🔄 Affichage ▼

Par mois	Réponses	Complètes	Incomplètes	Manquantes
Total	7123	6918	205	198413
06/2018	43	28	15	18464
05/2018	14	10	4	931
04/2018	17	7	10	879
03/2018	23	17	6	929
02/2018	6	6	-	732
01/2018	5	3	2	1548

5.1.2. Planning de diffusions

- Cet onglet donne le nombre de diffusions effectuées par jour et par heure sur un mois donné, pour tous les espaces auxquels vous avez accès.

Périmètre :

- ✓ Période : sélectionnez le mois pour lequel vous souhaitez visualiser l'ensemble des diffusions (mois courant, mois m-1, etc...)
- ✓ Espace : sélectionnez l'espace pour lequel vous souhaitez visualiser l'ensemble des diffusions (la liste déroulante vous indique les espaces auxquels vous avez accès)
- ✓ Projets : sélectionnez le projet (ou bien tous les projets de l'espace) pour lequel vous souhaitez visualiser l'ensemble des diffusions (la liste déroulante vous indique tous les projets accessibles dans l'espace sélectionné)
- => une fois votre périmètre établi, cliquez sur **Analyser**

Diffusions Consommation

Statistiques **Planning**

▼ Le mois courant (juin 2018) - QA (Tous)

Le mois courant (juin 2018) ▼ Du 01/06/2018 au 30/06/2018

QA ▼ Tous les projets ▼

Canal diffusion initiale Tous ▼

Analyser

Nb de diffusions : 229

06/2018	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total
0h								36	36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36											360	
1h								36	36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36											360	
2h								36	36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36											360	
3h								36	36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36											360	
4h	8	8	8	8	8	8	8	44	44	44	44	44	44	0	0	40	44	44	44	8	8	8	8	8	8	8	8	4		560	
5h	45	45	45	45	45	45	45	81	81	80	80	80	80	0	0	60	81	81	81	45	45	45	45	45	45	45	45	21		1481	
6h	3	3	3	3	3	3	3	39	39	39	39	39	39	0	0	38	40	40	40	30	4	4	4	3	4	4	4	4	2		436
7h																															324
8h																															366
9h																				13							15				366
10h																				4											331
11h							0	39	36	36	36	2035	122	0	122	36	36	36	5	16	14				1	52	16			2638	
12h								36	36	36	36	4036	15		45	36	36	36	4												4352
13h								36	36	36	36	3036		0	36	36	36	36													3324
14h				3		1	10	36	36	36	36	29		0	37	36	36	36	4												336
15h				1				36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36	11												336
16h	51							37	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36	37	0	0						39			452	
17h	52		16				35	38	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36	15								24			468	
18h	8		3				36	36	36	36	36	36			36	36	36	36												371	
19h	4		4				36	36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36												368	
20h	3		3				36	36	36	36	36	36	0		36	36	36	36												366	
21h	2		0				36	36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36												362	
22h	2		2				36	36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36												364	
23h							36	36	36	36	36	36	0	0	36	36	36	36												360	
Total	178	56	84	60	56	57	331	926	920	919	919	9911	588	0	603	894	921	922	375	90	71	57	56	57	57	58	124	106		19396	

QA diff périodique Mail : 45 (/ 51)

Seuil de mise en couleur des envois : 10
Créneau en cours

Ce tableau indique par jour et par heure le nombre de destinataires des publications par message (avec total par jour et par heure).

La case au contour violet indique le créneau en cours.

En passant la souris sur une case, une fenêtre indique le nom du projet associé avec le nombre de destinataires (sur le nombre d'envois du fichier initial).

En bas à droite, le seuil critique d'envois est rappelé ; quand ce seuil est atteint, le nombre correspondant est indiqué en violet dans le tableau