

Chez Sindup, analyse et chatbot au programme

CAROLE TISSERAND-BARTHOLE

Parmi les acteurs déjà installés sur le marché, Sindup nous a présenté ses dernières nouveautés. Nous avons déjà eu l'occasion d'écrire un article sur Sindup à l'été 2015 dans Netsources dans le cadre d'un dossier spécial consacré aux outils de veille (Netsources n°117 – Juillet/Août 2015).

Depuis cette date, la plateforme a évolué, graphiquement d'abord mais aussi en termes de fonctionnalités.

Parmi les principales nouveautés, on citera :

- la possibilité de rediffuser l'information issue de Sindup directement sur des RSE comme Yammer

- ou Jamespot, des réseaux sociaux comme Twitter, Facebook etc. ou encore sur Sharepoint ;
- la possibilité d'ajouter un contenu Web d'un seul clic sur la plateforme grâce à un bouton de « clipping » ;
- la création de bouquets de sources et la possibilité de limiter la recherche et la veille à l'un ou plusieurs de ces bouquets ;
- la mise à disposition de tableaux de bords sectoriels (Assurance, Innovation, retail, etc.) créés par les équipes de Sindup à destination de tous ses clients.

Mais la grande nouveauté qui est apparue depuis la rédaction de notre premier article, c'est le lancement de

dashboards personnalisables pour la phase de capitalisation, d'analyse et de diffusion de la veille (voir figure 1.). Dans notre article de 2015, l'un des principaux points faibles de Sindup se situait justement au niveau de l'analyse.

Sindup a donc comblé son retard sur cet aspect et propose une solution intuitive, ergonomique et complètement personnalisable mêlant qualitatif et quantitatif.

D'ici quelques mois, Sindup proposera également des rapports d'analyse en pdf 100% personnalisables alors que jusqu'à présent le format était figé.

Autre nouveauté qui nous a interpellés : le projet de lance-

ment d'un chatbot¹ d'ici la fin de l'année 2017. Le sujet est à la mode et au cœur du développement de l'intelligence artificielle mais c'est la première fois qu'un outil de veille semble s'intéresser à cet aspect.

L'idée : coupler un chatbot avec une application mobile afin que les lecteurs/destinataires des dashboards Sindup puissent poser des questions sur le contenu qui leur est présenté, demandent les informations qui les intéressent ou sollicitent la création d'un nouveau dashboard.

Le bénéfice serait aussi bien du côté de l'opérationnel qui serait aidé et guidé vers l'information dont il a besoin mais aussi pour le veilleur qui comprendrait les besoins et demandes de ses utilisateurs et pourrait se focaliser plus sur ces aspects.

Le chatbot est déjà en cours de commercialisation auprès de quelques clients grands comptes et devrait être disponible tout d'abord sur les tableaux de bord sectoriels proposés par Sindup. La mise en place sur les dashboards des clients n'interviendra que dans un second temps. A voir, donc !

¹ « Un chatbot est un robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu ou consommateur par le biais d'un service de conversations automatisées effectuées en grande partie en langage naturel. » (source : definitions-marketing.com)



Figure 1. Dashboards sur la plateforme Sindup