

Guide de l'utilisateur

Analyses

Global Payments

Analyses transforme vos données d'affaires en outils pour éclairer vos décisions et faire croître votre entreprise.

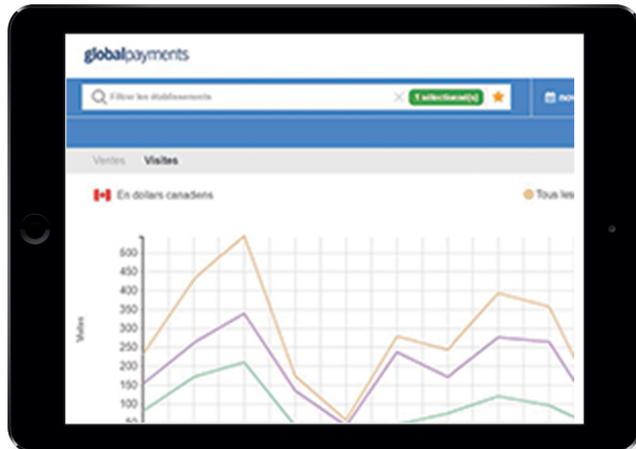


Table des matières

Introduction	3
Pour commencer	3
Éléments du menu	4
Fonctionnement	4
Sites de commentaires supportés	7
Répondre aux commentaires	7
Sélectionner un concurrent	8
Fermer l'application Analyses	8

Introduction

Analyses Global Payments est une application web qui analyse les données des clients – données de cartes de paiement et commentaires en ligne et dans les médias sociaux – vous donnant les renseignements nécessaires pour prendre des décisions éclairées.

Analyses comprend (2) modules :

Analyses (« module principal ») – Compare les nouveaux clients aux clients habituels quant à ce qui suit :

- Volume des ventes
- Achalandage total
- Volume d'achats moyen
- Achalandage et ventes par jour et heure

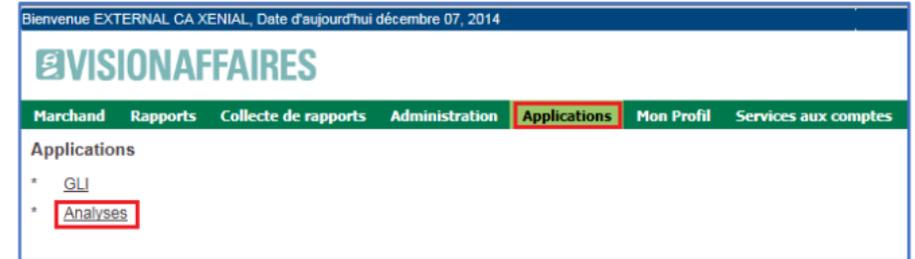
Gestion de la réputation sociale – Votre réputation est importante. Gérez-la efficacement :

- Tableau de bord vous donnant accès aux commentaires des clients se trouvant sur les sites et médias sociaux populaires
- Accès en un seul clic aux commentaires des clients pour y répondre
- Comparaison de votre réputation en ligne à celle de vos concurrents

Pour commencer

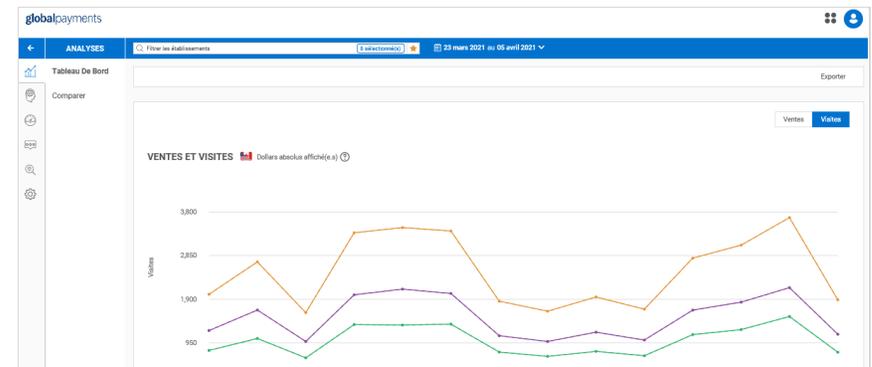
Accessible par le biais de VisionAffaires, l'application Analyses vous fournit une plateforme de renseignements et de production de rapports.

Dans VisionAffaires, accédez à Analyses à partir du menu **Applications**. En cliquant sur le lien **Analyses**, l'application sera lancée dans une nouvelle fenêtre.



Dans l'application, la barre de navigation du haut, qui comprend la plage de dates et les sélecteurs d'établissements, vous permet d'alterner entre **ANALYSES** et **RÉPUTATION**, ainsi que de quitter l'application. La navigation est statique et reste visible tandis que vous parcourez la page.

Le reste de l'écran contient les divers graphiques et tableaux montrant les données de vente, issues des sélections faites dans la barre de navigation.



Si l'application ne détecte pas d'activité utilisateur pendant 15 minutes, elle affichera un message d'expiration de la session :



Éléments du menu

Sélecteur de modules

À partir de la barre de navigation du haut, vous pouvez alterner entre les deux modules Analyses et quitter l'application. Les modules Analyses sont les suivants :

- **Analyses** – Analyse les données de cartes de paiement utilisées dans votre commerce
- **Réputation** – Vous permet de voir les commentaires des clients se trouvant sur les sites web et médias sociaux, et d'y répondre



Sélecteur d'établissements

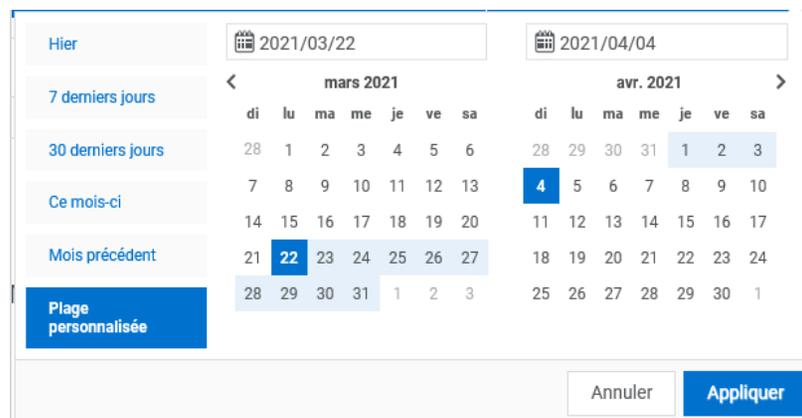
Dans la partie inférieure gauche de la barre de navigation du haut se trouve le sélecteur d'établissements. Si vous avez plus d'un établissement, cette option vous permet de choisir les établissements pour lesquels vous désirez produire des rapports. Par défaut, tous les établissements sont choisis lorsque vous vous connectez à l'application

Analyses.



Sélecteur de plages de dates

Près de la partie inférieure gauche de la barre de navigation du haut, le sélecteur de plages de dates vous permet de sélectionner une période de production de rapports. Vous pouvez choisir parmi plusieurs périodes de temps prédéfinies (Hier, 7 derniers jours, Ce mois-ci, etc.). Vous pouvez également utiliser le calendrier pour établir votre propre période de temps.

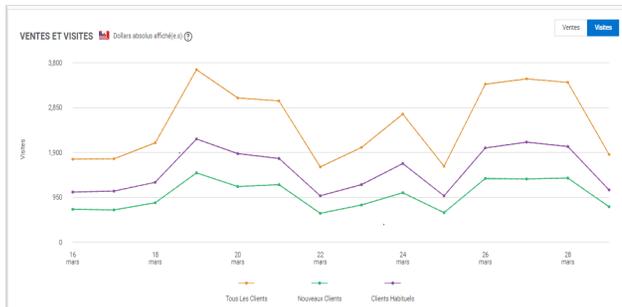


Fonctionnement

Module d'analyses

Le module d'analyses fournit des renseignements basés sur l'analyse des cartes de paiement utilisées dans votre commerce. Ce module comprend les sections suivantes :

- **Ventes et achalandage** – Représentation graphique des montants de ventes et des visiteurs, pour les nouveaux clients, les clients habituels et tous les clients.



- **Vente, achalandage et achat moyen** – Tableau indiquant le montant des ventes et le nombre de visites, pour les nouveaux clients et les clients habituels, avec les tendances.

VISITES		VENTES		MONTANT MOYEN DES FACTURES	
Nouveaux clients	37,908	Nouveaux clients	\$378,122.00	Nouveaux clients	\$9.97
	▼ 0.24% (vs mois à l'échelle) ▲ 1% (vs trimestre annuel)		▼ 0.87% (vs mois à l'échelle) ▲ 1% (vs trimestre annuel)		▼ 0.8% (vs mois à l'échelle) ▲ 1% (vs trimestre annuel)
Clients habituels	38,197	Clients habituels	\$376,457.00	Clients habituels	\$9.86
	▲ 1.74% (vs mois à l'échelle) ▲ 1% (vs trimestre annuel)		▼ 0.78% (vs mois à l'échelle) ▲ 1% (vs trimestre annuel)		▼ 0.47% (vs mois à l'échelle) ▲ 1% (vs trimestre annuel)

- **Faits saillants et niveaux de montants de factures** – Affiche les journées et les heures les plus et les moins occupées de votre commerce, ainsi que la proportion d'achats par cartes de crédit par rapport aux achats par cartes de débit, pour les nouveaux clients et les clients habituels.



- **Ventes et achalandage par tranche de temps** – Représentation graphique des montants de ventes et du nombre de visites, le matin, l'après-midi et le soir, pour les nouveaux clients, les clients habituels et tous les clients.



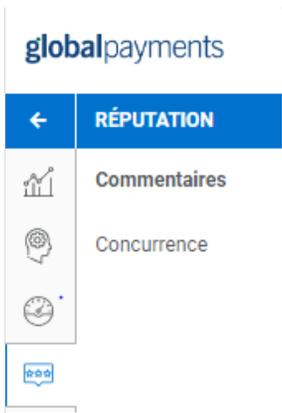
Module de réputation

Le module de réputation vous permet de répondre aux commentaires en ligne et des médias sociaux, et de comparer la présence web de votre commerce à celle d'un concurrent.

Lors de votre premier accès au module de réputation, une fenêtre contextuelle de conditions s'affiche. Vous devez la lire et accepter les conditions pour continuer.



Une fois les conditions acceptées, deux éléments de sous-menu apparaissent :

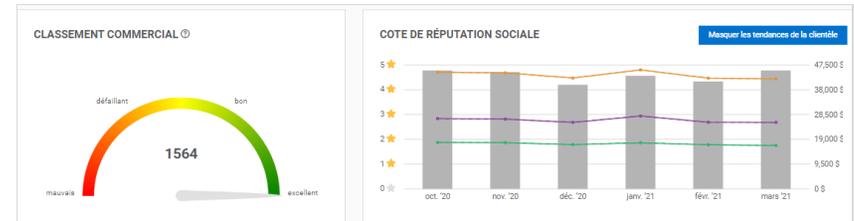


Commentaires

Le sous-menu **Commentaires** du module de réputation contient les sections suivantes :

- **Pointage marketing** – Basé sur le rendement de votre commerce dans quatre secteurs : 1) commentaires, 2) promotions, 3) réputation sociale et 4) visibilité en ligne. Étant donné que le pointage change en fonction du rendement, il peut servir à mesurer vos progrès et à voir comment vous vous comparez à la concurrence.
- **Cote de réputation sociale** – Le nombre moyen d'étoiles pour chacun des trois derniers mois. Le bouton **Tendances de la clientèle**

sert à afficher ou à masquer les tendances d'achat et de visites des clients dans le même graphique.



- **Cote moyenne** – Moyenne globale de l'ensemble des cotes.
- **Aperçu des commentaires** – Représentation par code de couleur de la nature des impressions des clients en ligne et dans les médias sociaux, ainsi que ventilation des commentaires sur l'ensemble des sites contribuant à la cote.



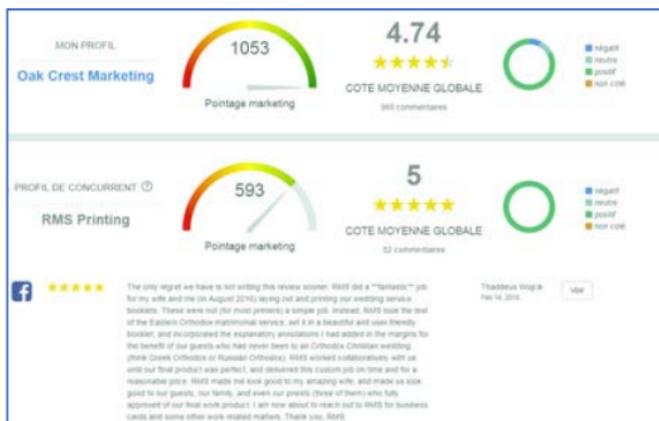
- **Commentaires** – Commentaires des clients sur les sites d'évaluation et les médias sociaux populaires, avec l'option de répondre directement à partir de l'application Analyses.

COMMENTAIRES ⌵

Plateforme	Cote	Date	Voir	Répondre	
	★★★★★	Weekend brunch can have a bit of a longer of a wait but really 30-40 mins is not that bad since they test you when your table is ready so you can explore the wonderful Alberta area as you kill time. Staff is super friendly throughout the entire process) _____ WHAT WE GOT! + Blueberry Oatmeal!... Plus	Keizel C.	28 mars 2021	Voir Répondre
	★★★★★	Le champ des commentaires est vide	Paris B.	19 mars 2021	Voir Répondre
	★★★★★	Le champ des commentaires est vide	Alicia F.	18 mars 2021	Voir Répondre
	★★★★★	My friends and I went here for lunch after a killer workout. We were looking for a spot that would not only satisfy our hunger but our taste buds as well. Petite Provence delivered both. It was nice seeing the place open back up for indoor as well as outdoor dining. The wait wasn't too long and we... Plus	Evan H.	15 mars 2021	Voir Répondre
	★★★★★	Le champ des commentaires est vide	Trevor G.	15 mars 2021	Voir Répondre
	★★★★★	Pe(ette Provence restroom:Design: 8.8/10--the decor of checkered walls and soft hues made for an easy drop off spot. Cleanliness: 9.0/10--sparkly clean and smelling like the French Riviera, or how I'd like to imagine it would smell. (Would be ok eating escaport off these floors.Overall, a very please... Plus	PDXPOOPER	15 mars 2021	Voir Répondre
	★★★★★	Yummy food and great staff	Michelle D.	13 mars 2021	Voir Répondre

Concurrence

Le sous-menu **Concurrence** du module de réputation affiche le profil de votre entreprise à côté du profil d'un concurrent, y compris les commentaires en ligne sur ce concurrent.



Sites de commentaires supportés

Les sites d'évaluation et les médias sociaux suivants sont supportés par l'application Analyses :

- Caring.com
- Citysearch
- Facebook
- Foursquare
- Google
- OpenTable
- SeniorAdvisor
- Superpages
- TripAdvisor
- Yahoo
- Yelp

Répondre aux commentaires

Les sites d'évaluation créent des fiches d'entreprises. Ces fiches comprennent généralement un lien **Prendre possession de cette fiche**, à l'intention des propriétaires d'entreprise.

Pour prendre possession de sa fiche d'entreprise, le propriétaire doit prouver au site d'évaluation qu'il en est le propriétaire. Dans certains cas, ce peut être très simple : le site d'évaluation téléphone au numéro de l'entreprise, et le propriétaire répond à l'appel.

Lorsque le propriétaire a pris possession de la fiche, il peut établir des codes d'identité pour y accéder. Ces codes comprennent un nom d'utilisateur et un mot de passe, qui sont requis dès que le propriétaire désire répondre à un commentaire. La première fois que vous répondez à un commentaire dans Analyses, vous devrez donner le nom d'utilisateur et le mot de passe du site correspondant.

Sélectionner un concurrent

Le concurrent inscrit dans Analyses est sélectionné automatiquement. Si vous désirez inscrire un autre concurrent, contactez Global Payments au 1.800.608.8620, en fournissant ses renseignements d'affaires suivants :

Nom

Adresse

Numéro de téléphone

URL de site web

Fermer l'application Analyses

Pour fermer l'application Analyses, cliquez sur le **X** encerclé, situé à la droite des éléments du module de réputation, dans le coin supérieur droit de la fenêtre Analyses.