

## Description du Service

pour la plateforme et les services de la CA Customer Alliance GmbH  
(ci-après la "**Description du Service**")

### 1. Description générale de la plateforme

La plateforme d'intelligence de feedback vous permet de renforcer votre présence en ligne, de générer des informations exploitables et d'améliorer l'expérience client.

### 2. Paquets

	<b>Basic</b> Pour commencer	<b>Essential</b> Capturez le statu quo	<b>Standard</b> Améliorez le statu quo	<b>Professional</b> Pilotez le parcours client	<b>Enterprise</b> Pilotez le parcours client à grande échelle
<b>Capturez</b> feedback à chaque <a href="#">point de contact et phase du parcours client</a> .					
Tous les avis en ligne sur une seule plateforme	✓	✓	✓	✓	✓
Questionnaires de feedback simples		✓	✓	✓	✓
Questionnaires dans 30 langues		✓	✓	✓	✓
Collecter les e-mails des clients		✓	✓	✓	✓
Partager les questionnaires via QR code		✓	✓	✓	✓
Partager les questionnaires sur place via tablette		✓	✓	✓	✓
Partager les questionnaires via lien direct		✓	✓	✓	✓

Envoyer les questionnaires via e-mail automatisés		✓	✓	✓	✓
Personnaliser les questions de l'enquête			✓	✓	✓
Questionnaires en ligne			✓	✓	✓
Questionnaires in-app			✓	✓	✓
Codes promo pour la complétion de questionnaires				✓	✓
Vérification de l'âge avant de remplir les questionnaires				✓	✓
<b>Comprenez</b> feedback grâce aux analyses de tendance, de concurrents et de texte.					
Segmenter les données selon la structure organisationnelle	✓	✓	✓	✓	✓
Tableau de bord des performances globales	✓	✓	✓	✓	✓
Visualiser la satisfaction, l'effort et la fidélité tout au long du parcours client		✓	✓	✓	✓
Veille concurrentielle			✓	✓	✓
Suivez la satisfaction, l'effort et la fidélité au fil du temps			✓	✓	✓

Des informations exploitables grâce à l'Analyse de Texte Basique			✓	✓	✓
Des informations exploitables grâce à l'Analyse de Texte Avancée				✓	✓
<b>Partagez</b> feedback pour renforcer votre réputation en ligne.					
Widget pour le site web afin de présenter la satisfaction client	✓	✓	✓	✓	✓
Distribuer les avis sur les portails d'avis			✓	✓	✓
<b>Agissez</b> sur feedback pour améliorer l'expérience client et votre visibilité en ligne.					
Répondre aux avis en ligne et aux feedback	✓	✓	✓	✓	✓
Gérer les avis dans 133 langues	✓	✓	✓	✓	✓
Créer des modèles de réponse	✓	✓	✓	✓	✓
Signaler les feedback à traiter	✓	✓	✓	✓	✓
Définissez des objectifs de performance			✓	✓	✓
Perspectives automatisées				✓	✓
<b>Admin</b> - Gérez l'accès des utilisateurs et les données.					
Utilisateurs illimités	✓	✓	✓	✓	✓

Permissions utilisateurs individualisées	✓	✓	✓	✓	✓
Support de la plateforme en 21 langues	✓	✓	✓	✓	✓
Connexion avec Google	✓	✓	✓	✓	✓
Anonymisation des données conforme au RGPD	✓	✓	✓	✓	✓
Archiver les anciens feedback clients				✓	✓
Interface Utilisateur Whitelabel				✓	✓
<b>Connectivité</b> – Connectez-vous à votre écosystème pour enrichir vos ensembles de données.					
<a href="#">Intégration avec les PMS</a>		✓	✓	✓	✓
Exporter les données d'avis et de feedback via API	✓	✓	✓	✓	✓
Migrer les données historiques					✓

### 3. Modules complémentaires

- AI Reply Assistant: Répondez aux avis avec l'aide de l'IA

### 4. Disponibilité

CA fournit la plateforme 24 heures sur 24, 365 jours par an, avec une disponibilité annuelle moyenne d'au moins 97 %.

### 5. Configuration système

Pour accéder à la plateforme, les exigences suivantes doivent être remplies :

**(1) Connexion Internet.** Une connexion Internet stable avec une vitesse d'au moins 50 MBit/s (téléchargement).

**(2) Navigateur Internet.**

**(a) Navigateur de bureau.** La plateforme est testée et prend en charge les navigateurs de bureau suivants :

- Microsoft Windows 10 et plus récent
  - Google Chrome (dernière version stable)
  - Firefox (dernière version stable)
  - Microsoft Edge (dernière version stable ; basée sur Chromium uniquement)
- MacOS 10.12 et plus récent
  - Google Chrome (dernière version stable)
  - Safari (dernière version stable)

Pour de meilleurs résultats, utilisez la dernière version de Google Chrome.

**(b) Navigateur Web mobile.** Vous pouvez accéder à la plateforme via le navigateur mobile suivant :

- Android 5 et plus récent
  - Google Chrome (dernière version stable)
- iOS 10 et plus récent
  - Google Chrome (dernière version stable)
  - Safari (dernière version stable)

**(c) Configuration du navigateur.** Tout navigateur pris en charge que vous choisissiez d'utiliser doit répondre aux exigences suivantes :

- JavaScript est activé.
- Les cookies sont activés. Certaines versions modernes de navigateurs désactivent désormais les cookies tiers par défaut. Comme de nombreux autres services Web, CA repose sur ces cookies pour authentifier les utilisateurs. Vous devrez peut-être les activer dans votre navigateur pour accéder au service.