

Guide de gestion des evaluations eKomi Ltd.

Version 3.01 du 14/04/2010



eKomi
The Feedback Company



Index

Illustrations	2
§ 1.Description du service.....	5
§ 2.Réception des évaluations	7
§ 3.Soumission des évaluations	8
3.1.Analyse du commentaire	8
3.2 .Publication de témoignages.....	8
3.3.Avis clients positifs.....	9
3.4.Avis clients négatifs et neutres	9
§ 4.Procédure d'arbitrage	10
4.1.Général.....	10
4.2.Pas de réactions à une évaluation négative	10
4.3.Comment ouvrir une procédure d'arbitrage	10
4.4.Comment fermer une procédure d'arbitrage.....	11
4.5.Procédure d'arbitrage fermée	12



Illustrations

Figure 1: Enregistrer son commentaire.....	7
Figure 2: Aperçu d'une note.....	8
Figure 3: Certificat eKomi (aperçu de toutes les évaluations clients).....	9
Figure 4: Procédure d'arbitrage, le client peut retirer son commentaire.....	11
Figure 5: Procédure fermée avec succès.....	12



Guide de gestion des évaluations de

eKomi Ltd.

Markgrafenstr. 11
10969 Berlin

Présidents Directeurs Généraux : Michael Ambros, Marcus Ross

USID: DE259696145

Registre de Commerce:

HRB 114654 B
Amtsgericht Charlottenburg

Contact:

Tel.: 0 800 223 388 285
Fax: +49 (30) 692 054 28 - 9
feedback@ekomi.de

§ 1. Description du service

eKomi est un leader en matière de solutions feedback. Grâce à des évaluations authentiques, eKomi permet aux boutiques en ligne d'afficher de réels commentaires. Le service eKomi contient l'ensemble du processus de gestion des évaluations. Cela inclut l'envoi d'une demande d'évaluation au client après sa commande, la lecture et la publication du commentaire sur le site et les moteurs de recherche.

Les lignes directrices de ce nouveau guide confirment la transparence du système d'évaluation eKomi et les méthodes opérationnelles utilisées par notre équipe experte en feedback et procédure de médiation.

Préambule:

Michael Ambros a fondé eKomi au début de l'année 2008 avec pour principal objectif d'apporter davantage d'intégrité et de transparence dans l'industrie de l'e-commerce. Dès le début, il était clair pour Michael que l'utilisation de mécanismes de sécurité technique (comme les certificats SSL) et de certificats d'authenticité existait déjà. Cependant, utiliser les commentaires de milliers de clients satisfaits à travers une plate-forme d'une entreprise tierce, et mettre en place un certificat exprimant la qualité et la confiance d'une boutique en ligne était quelque chose de nouveau.

Avec un logiciel eKomi sophistiqué, les requêtes d'évaluation sont envoyées exclusivement à des clients réels qui ont effectivement complété une transaction. Depuis ses débuts, eKomi a réalisé plus de 10 millions de sondages positifs auprès des clients, et a géré des milliers de procédures d'arbitrage, tout en aidant des millions de clients à choisir où acheter en ligne.

Le succès d'eKomi est largement basé sur son logiciel unique qui permet aux boutiques en ligne de gérer leurs évaluations. Un autre facteur important rentre en compte, il s'agit bien évidemment des compétences de son équipe d'experts en feedback et de son équipe de médiation. Ils vérifient



les commentaires, soutiennent les deux parties pour trouver une solution acceptable.
Ces procédés seront décrits plus en détail ci-dessous.

§ 2. Réception des évaluations

Le premier élément clé chez eKomi réside dans le fait que les entreprises utilisant leurs services reçoivent les commentaires. Il est également très important que la boutique évaluée n'est pas en mesure de manipuler les commentaires, et que les tierces parties ne parviennent pas à détourner le système d'évaluation.

Dans cette optique eKomi a mis au point un logiciel certifié par plusieurs centaines de fournisseurs internationaux de solutions e-commerce. Le logiciel permet à des clients réels de soumettre une évaluation, après avoir vérifié qu'ils ont effectivement complété une transaction avec la boutique qu'ils évaluent.

Le service web eKomi interagit directement avec la base de données de la boutique. X jours après une opération réalisée, un e-mail est automatiquement envoyé sur le serveur de la boutique, demandant au client de laisser une évaluation sur la boutique. Les transactions ne sont prises en compte qu'après l'intégration technique d'eKomi. Si un e-mail se retrouve dans le filtre anti-spam ou n'atteint pas le client, eKomi recommande au client concerné d'écrire un e-mail à l'adresse suivante: info@ekomi.fr

Dans ce cas, il sera permis au client de refaire l'évaluation.



The screenshot shows the eKomi evaluation interface for Colorway. At the top left is the eKomi logo. Below it, a grey arrow points to the text 'Bitte bewerten Sie:'. To the right is the Colorway logo. The main content area is divided into two sections:

- 1. Wieviele Sterne geben Colorway?**
Um die zutreffende Sternanzahl auszuwählen, klicken Sie mit der Maus auf den Stern!
A row of five yellow stars is shown, with the third star from the left being highlighted by a mouse cursor. Below the stars, it says 'Sie haben gewählt: Durchschnitt'.
- 2. Ihre persönliche Bewertung**
Hilfestellungen für Ihre Bewertung:
 - » War der Einkaufsprozess einfach?
 - » Sind Sie mit dem Service zufrieden?
 - » Was können wir für Sie verbessern?A text input field is provided with the placeholder text 'Geben Sie hier Ihre persönliche Mei'.

Figure 1: Enregistreur son commentaire

§ 3. Soumission des évaluations

Après que l'évaluation ait été soumise, elle est examinée par le personnel expérimenté eKomi. La société elle-même n'a pas la possibilité de modifier ou de supprimer les commentaires à condition qu'ils ne contiennent pas de contenu offensant.

3.1 Analyse du commentaire

Les commentaires contenant des insultes évidentes, xénophobes, contenus criminels ou offensants, ou des données qui sont protégées par la loi ou autres règlements, donnent à eKomi le droit et le devoir de supprimer ces commentaires.

3.2 Publication de témoignages

Après être approuvés, les commentaires des internautes sont activés et publiés immédiatement sur le Certificat eKomi pour la boutique qui bénéficie de l'évaluation. Les commentaires sont divisés entre commentaire positif, neutre et négatif et sont affichées dans l'ordre chronologique. La boutique évaluée a la chance d'ajouter une réponse au commentaire publié sur le Certificat eKomi.

Baromètre de satisfaction

Déterminé à partir des évaluations 2008

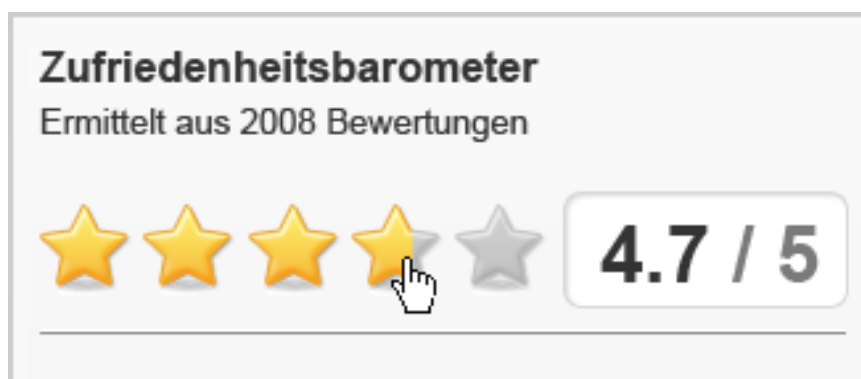


Figure 2: Aperçu d'une note.

3.3 Avis clients positifs

Les avis clients positifs comportent 4 ou 5 étoiles, ces derniers sont actifs et publiés immédiatement après avoir été vérifiés par eKomi. Les évaluations sont publiées sur le widget eKomi et sur le Certificat eKomi.

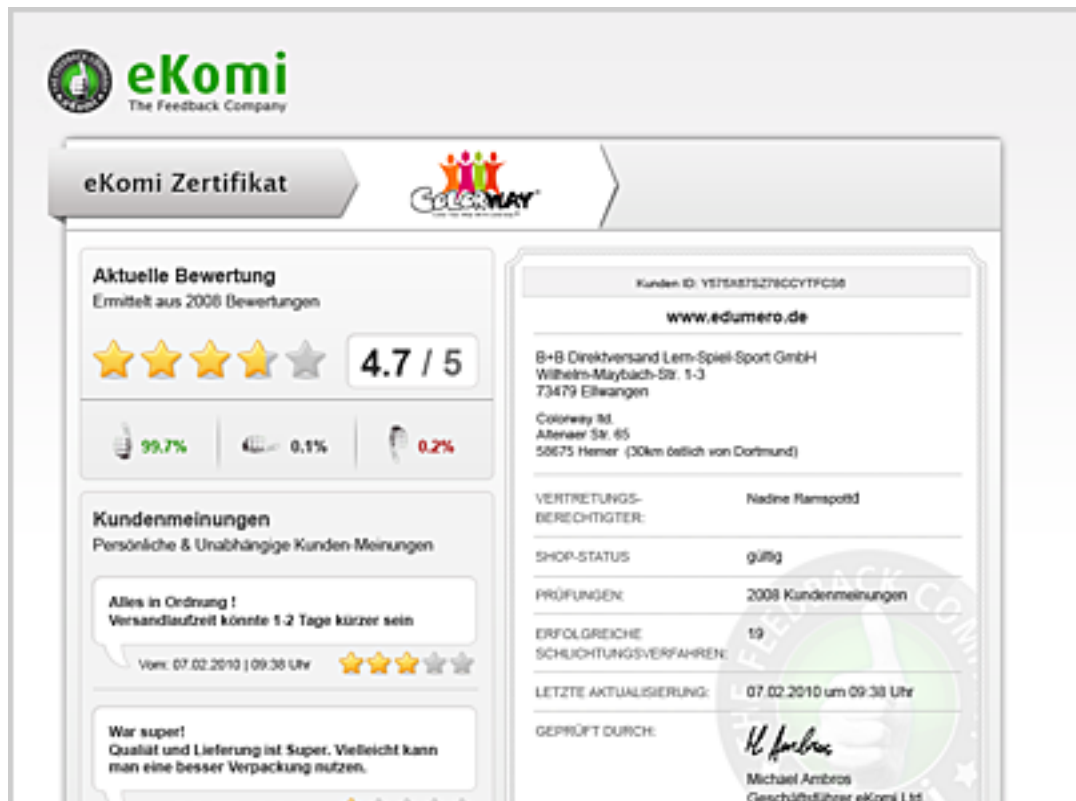


Figure 3: Certificat eKomi (aperçu de toutes les évaluations clients)

3.4 Avis clients négatifs et neutres

Les commentaires négatifs et neutres comportent trois étoiles ou moins, ces évaluations sont étroitement contrôlées par eKomi après avoir été soumises (voir 3.1). La boutique en ligne concernée reçoit une notification l'informant qu'elle a reçu une évaluation négative ou neutre, et qu'elle a la possibilité d'ouvrir une procédure d'arbitrage (dialogue avec le client) dans les 5 jours ouvrables qui suivent. Si la procédure d'arbitrage n'est pas ouverte par la boutique, le commentaire neutre/négatif est publié.

§ 4. Procédure d'arbitrage

4.1 Général

La procédure d'arbitrage a été élaborée et mis en place par eKomi afin de donner la chance aux boutiques en ligne de clarifier des situations confuses, de mieux protéger la société contre une évaluation négative injustifiée, et de promouvoir la communication entre les clients et boutiques en ligne (basé sur les expériences, 60% des commentaires négatifs sont basées sur un manque de communication). Au cours de la procédure d'arbitrage, les clients ont toujours la possibilité de modifier ou de retirer leur avis. Les boutiques et les clients peuvent toujours choisir de demander à eKomi de prendre une décision. Au cours d'une procédure d'arbitrage, tous les faits doivent être présentés par les deux parties dans les quatre semaines et une solution doit être prise à l'issue de cette période. Après ces quatre semaines, un membre de l'équipe d'experts ekomi décidera de publier l'avis ou non, en se basant sur les faits.

4.2 Pas de réactions à une évaluation négative

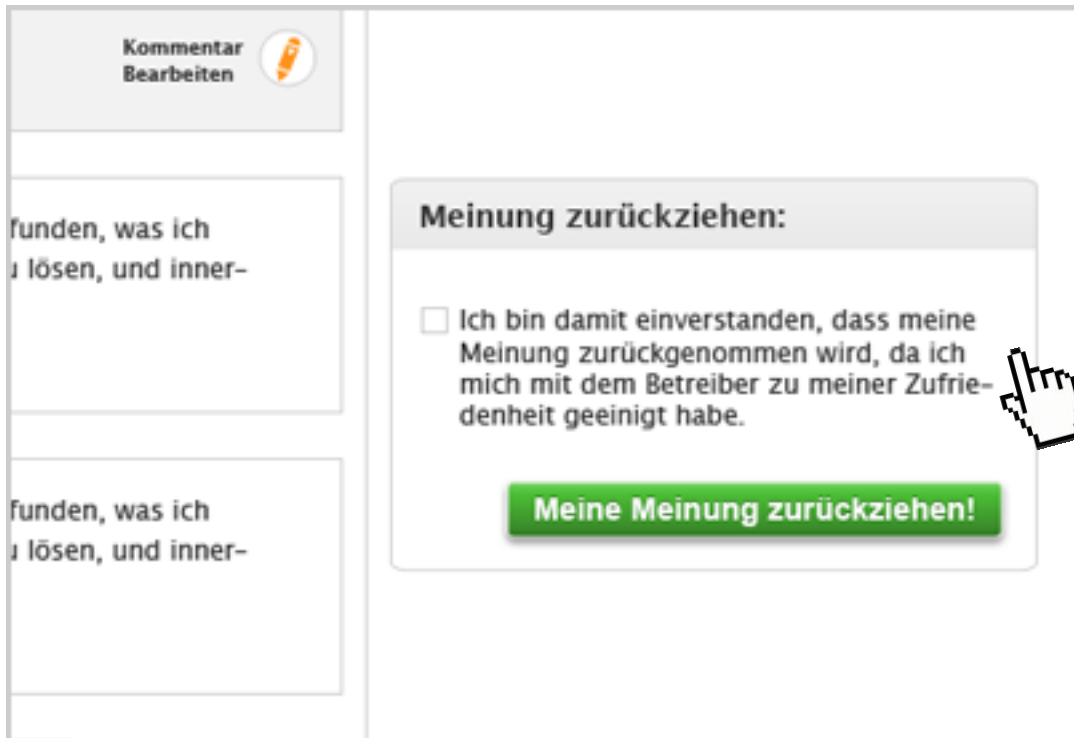
Lorsqu'un client laisse une évaluation négative, la boutique en ligne dispose de 5 jours pour ouvrir une procédure d'arbitrage afin de résoudre le problème. En l'absence de réponse de la boutique dans ce délai, l'évaluation est automatiquement publié. La procédure d'arbitrage peut toujours être ouverte après cette période, cependant, le commentaire est publié jusqu'à ce qu'une solution ait été trouvée.

4.3 Comment ouvrir une procédure d'arbitrage

La boutique en ligne peut ouvrir une procédure d'arbitrage après une évaluation neutre ou négative. Au cours de la procédure d'arbitrage, et jusqu'à ce que les deux parties règlent leur différend, l'évaluation ne sera pas publiée. Elle ne sera aperçue par la boutique en ligne et le client uniquement.

4.4 Comment fermer une procédure d'arbitrage

Le client peut fermer la procédure à tout moment. Les raisons peuvent être les suivantes: il se rend compte que son examen était injuste en vers la boutique – la faute était en fait la sienne - la boutique en ligne et le client ont concluent un accord.



The screenshot shows a web interface for withdrawing a comment. On the left, there are two text input fields with the placeholder text 'funden, was ich lösen, und inner-'. Above the first field is a button labeled 'Kommentar Bearbeiten' with a pencil icon. The main area contains a section titled 'Meinung zurückziehen:' with a checkbox and the text: 'Ich bin damit einverstanden, dass meine Meinung zurückgenommen wird, da ich mich mit dem Betreiber zu meiner Zufriedenheit geeinigt habe.' Below this is a prominent green button that says 'Meine Meinung zurückziehen!'. A mouse cursor is pointing at the checkbox.

Figure 4: Procédure d'arbitrage, le client peut retirer son commentaire

La boutique ne peut pas fermer la procédure, cependant, elle peut demander à eKomi de prendre une décision et de fermer la procédure. Dans ce cas, la boutique en ligne nécessite une arbitrage via eKomi, notre équipe d'experts prend en compte les faits et prend ensuite une décision équitable.

Si le client ne répond pas au dernier commentaire publié, dans les 14 jours, la procédure d'arbitrage est fermée et l'évaluation n'est pas publiée. Si la boutique ne répond pas activement au client, le commentaire sera affiché.

Les boutiques en ligne et les clients disposent d'un délai de 4 semaines pour fermer la procédure. Si aucune décision n'a été prise à durant ce laps de temps, notre équipe d'experts prendra une solution en fonction des faits, et fermera la procédure.

4.5 Procédure d'arbitrage fermée

Quand une procédure d'arbitrage a été résolue, mais les faits laissent à penser que la décision n'est pas appropriée, eKomi a le droit de la modifier.

Cela inclut une publication ou non du commentaire. Les procédures fermées avec succès ne seront pas publiées, cependant, le nombre de "litiges résolus" sera affiché sur le Certificat ekomi.



SHOP-STATUS	gültig
PRÜFUNGEN:	2008 Kundenmeinungen
ERFOLGREICHE SCHLICHTUNGSVERFAHREN:	19
LETZTE AKTUALISIERUNG:	07.02.2010 um 09:38 Uhr

Figure 5: Procédure fermée avec succès