

Signaler une retombée manquante ou erronée




Vous ne trouvez pas une retombée média qui devrait être dans votre veille ou bien vous avez identifié une retombée qui ne correspond pas à votre veille ?

Sur LuQi vous avez la possibilité de faire une réclamation en quelques clics et de suivre son avancement en ligne. Suivez le guide...

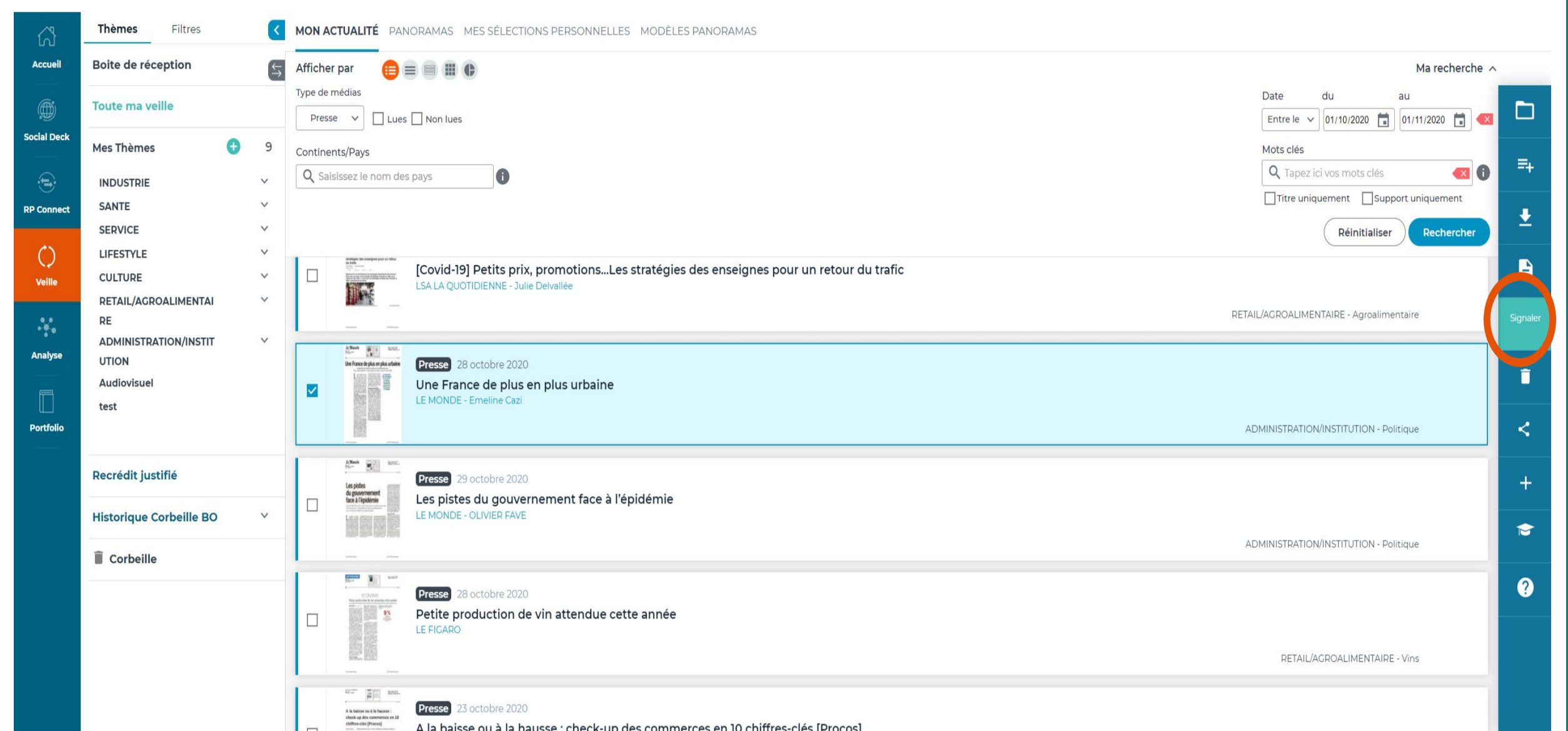
1 A partir de votre plateforme LuQi, cliquez sur le module "Veille"



2 Sélectionnez les retombées

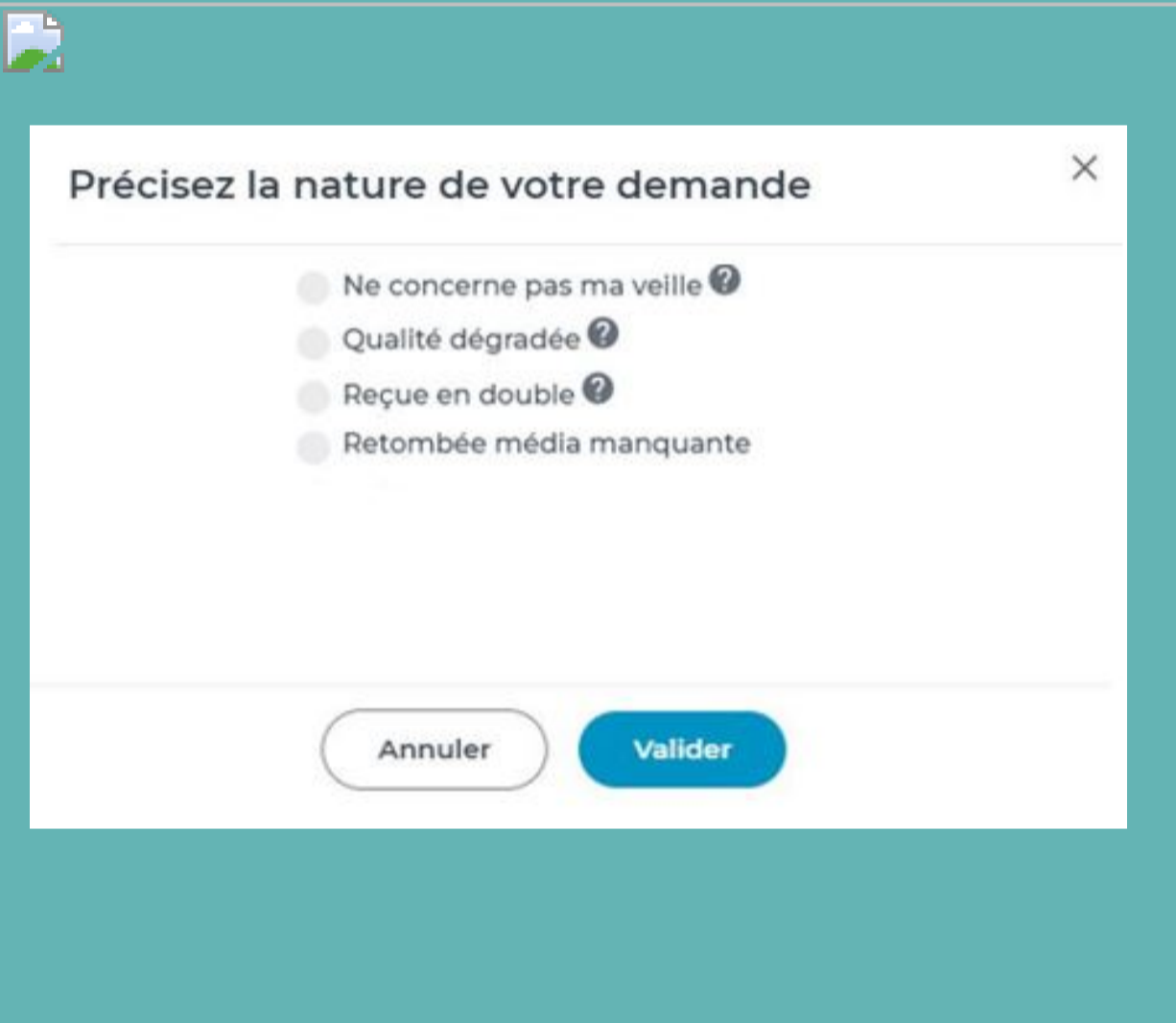
Sélectionnez une ou plusieurs retombées médias ayant le même motif de réclamation, puis cliquez sur l'icône  dans la barre de menu à droite de votre écran.

Si votre retombée est manquante, cliquez directement sur "signaler".



Si la retombée ne concerne pas votre veille, ne la mettez pas dans la corbeille : il faut la signaler afin que votre demande soit étudiée. Si votre demande est justifiée, la retombée n'apparaîtra plus dans votre veille.

3 Sélectionnez le motif de votre demande

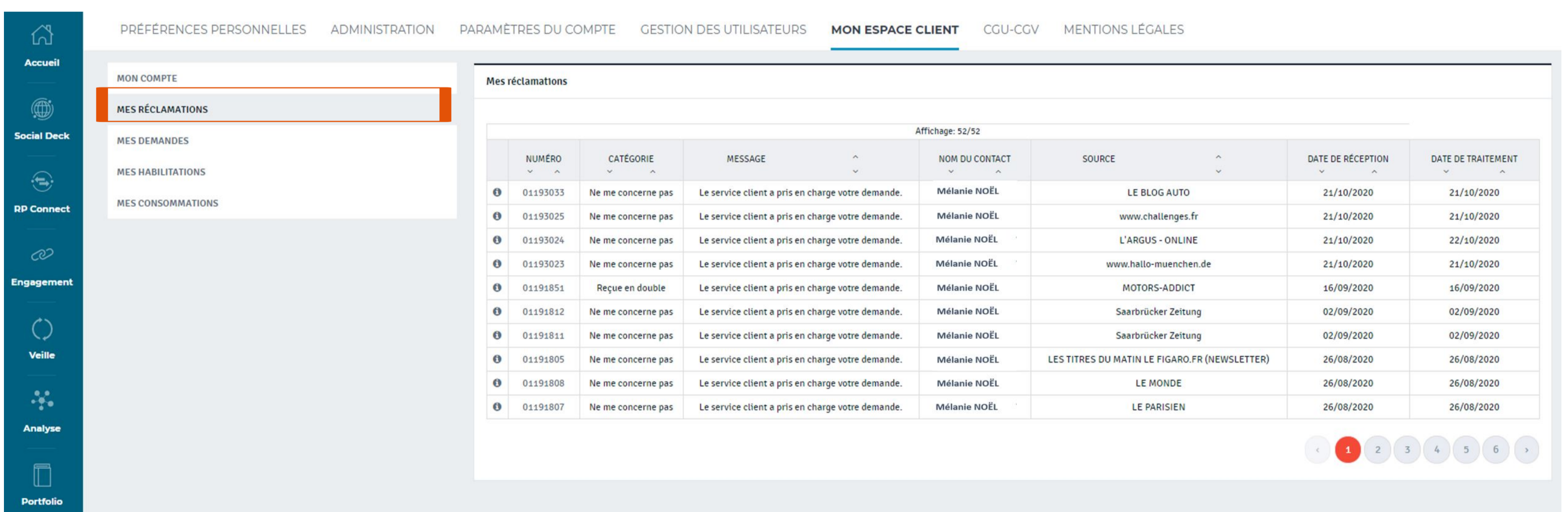


- La retombée ne concerne pas votre veille : vous pensez que le contenu ne correspond pas aux critères de votre prestation en terme de mots-clés, panel de surveillance, restriction de lecture...
- La qualité est dégradée : visuel et/ou paragraphe manquant, retombée média illisible ou incomplète...
- Reçue en double : vous avez reçu plusieurs fois la même retombée média. Attention, ne sont pas considérées comme doublons les versions web et papier d'une même retombée média, la reprise d'information par différents sites web...
- La retombée est manquante : dans ce cas vous devez préciser le type de média, puis la source, la date, le sujet et la chaîne et le créneau horaire pour les retombées audio.

Complétez les informations si nécessaire et validez. Vous aurez une réclamation par retombée média sélectionnée.

4 Suivez l'avancement de vos réclamations

Vous pouvez effectuer un suivi de vos réclamations en vous rendant dans votre espace client, puis sélectionnez la rubrique "mes réclamations" pour avoir tous les détails.



Découvrez nos tutoriels ou inscrivez vous sur la Cision Académie pour une formation personnalisée : <https://www.cision.fr/espace-support-luqi/>