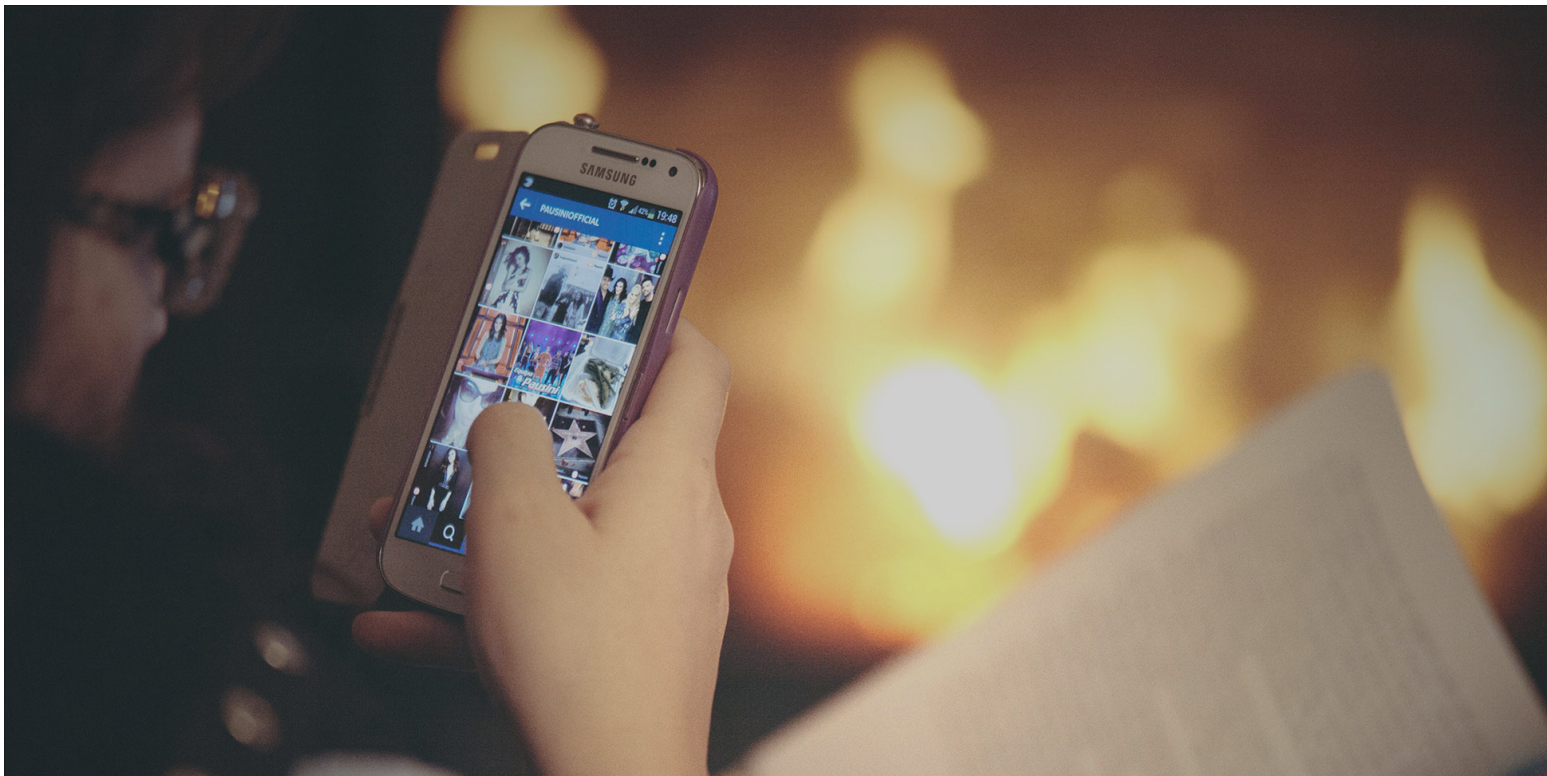


LOGICIEL ENQUÊTE EN LIGNE

Enterprise Feedback Management - EFM



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet IT : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

CAHIER DES CHARGES

INTRODUCTION :

Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

Au cours de ces dernières années les solutions d'éditique ont considérablement évoluées et proposent un éventail de fonctionnalités très variables selon les solutions : centraliser le courrier égrené, réduire les impacts environnementaux de l'impression et de la diffusion, automatiser les processus de production et de diffusion en sont quelques exemples.

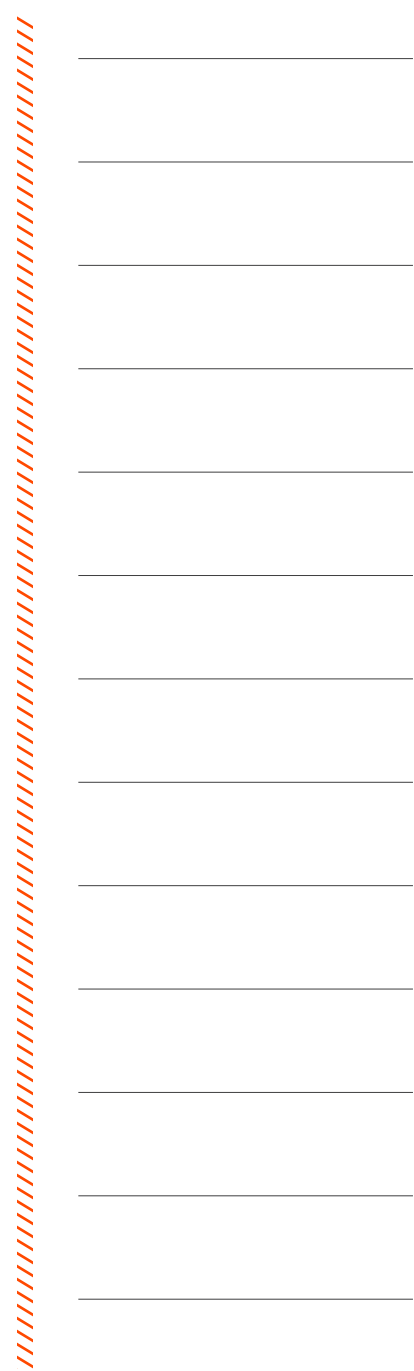
Quels objectifs ?

Historiquement réservées aux cabinets d'études et institutions de sondages ou d'études de marché, l'accès à internet de particuliers et des entreprises a bouleversé les usages de cet outil marketing :

Après avoir séduit les cabinets d'études et les instituts, les enquêtes réalisées en ligne s'imposent dans les entreprises.

Les formes et applications se sont multipliées, entraînées principalement par les besoins de relation clients et de gestion des ressources humaines :

- Enquête d'opinion prospect
- Sondage de pré-lancement de nouveau produit
- Evaluation de satisfaction client
- Evaluation de satisfaction SAV
- Indicateurs de qualité de services
- Evaluation fiabilité produits
- Indicateur de qualité de service public
- Enquête satisfaction des salariés
- Communication interne
- Consultations salariés
- «Température» sociale
- Evolution de carrière
- Evaluation de compétences
- Détermination de typologies de profils avec conseils, informations ou services recommandés
- Quizz professionnels
- Systèmes experts ou prédictifs online...



Ce champ d'application étendu est désormais rassemblé sous le terme d'ERM pour Enterprise Feedback Management, couvre les termes de «enquête», «indicateurs», «retour client», «gestion RH», «consultation», «évaluation», et «système prédictif».

Pour mener une étude en ligne, les entreprises peuvent :

- consulter gratuitement des enquêtes déjà menées, proposées par des sites spécialisés dans leur secteur d'activité
- recourir à des cabinets offrant des services payants en ligne,
- utiliser des logiciels d'études de marché en ligne gratuits ou payants.

Le choix final de l'entreprise se fera en fonction de la fréquence des études à mener : si la fréquence est élevée, l'entreprise optera pour une solution en ligne, si son besoin est ponctuel, elle sous-traitera à un prestataire qui prendra en charge toute la réalisation de l'enquête, de l'élaboration du questionnaire à l'analyse des résultats.

Les études de marché en ligne gratuites

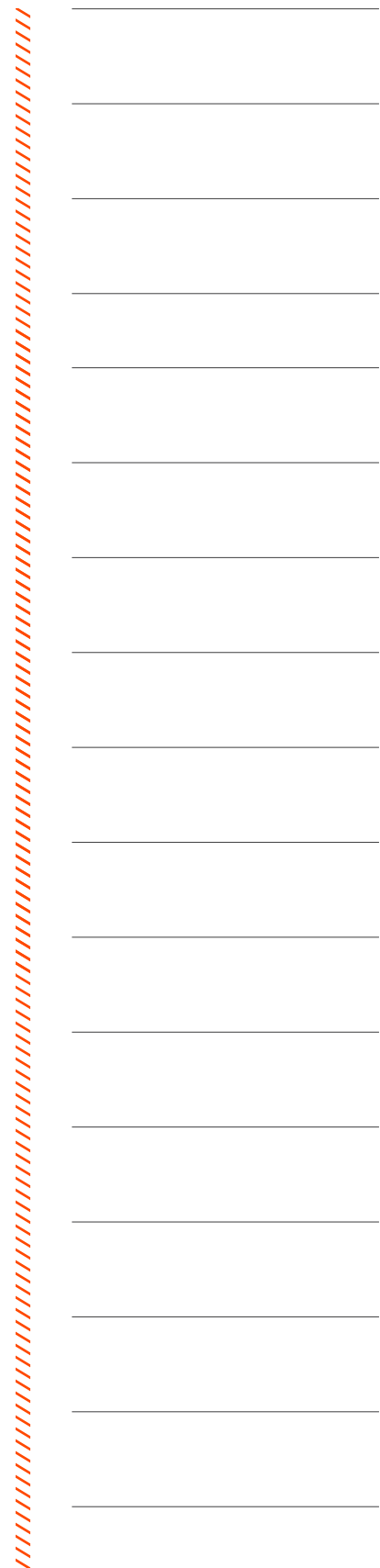
Certains sites proposent de consulter gratuitement les résultats d'études de marché déjà menées dans de nombreux secteurs d'activités. Cependant les résultats et analyses proposés sont souvent partiels. Ces sites fournissent également des études de marché ou enquêtes personnalisées moyennant finance.

Les prestataires spécialisés dans les enquêtes en ligne

De très nombreux cabinets spécialisés proposent de réaliser des études de marché en ligne payantes.

Ils offrent la possibilité de consulter des études déjà menées ou de commander une étude sur mesure. Ils prennent alors en charge tout le processus de réalisation de l'enquête en ligne, depuis l'élaboration du questionnaire, jusqu'au dépouillement des réponses, en passant par le développement HTML et l'hébergement des bases.

Selon le budget alloué à ce type d'opération, les études réalisées, le traitement et l'analyse des résultats seront plus ou moins précis : panel plus ou moins large, résultats bruts avec tableaux et graphiques illustrant les résultats, quelques commentaires concernant les résultats pertinents...



SOMMAIRE :

Enterprise Feedback Management - EFM

1 LE PROJET

2 CONCEPTION

- 2.1. Conception des questions
- 2.2. Conception des questionnaires
- 2.3. Conception graphique

3 TEST ET PUBLICATION DES QUESTIONNAIRES

4 BASE DE DONNÉES DES RÉPONDANTS / ECHANTILLON DE POPULATION

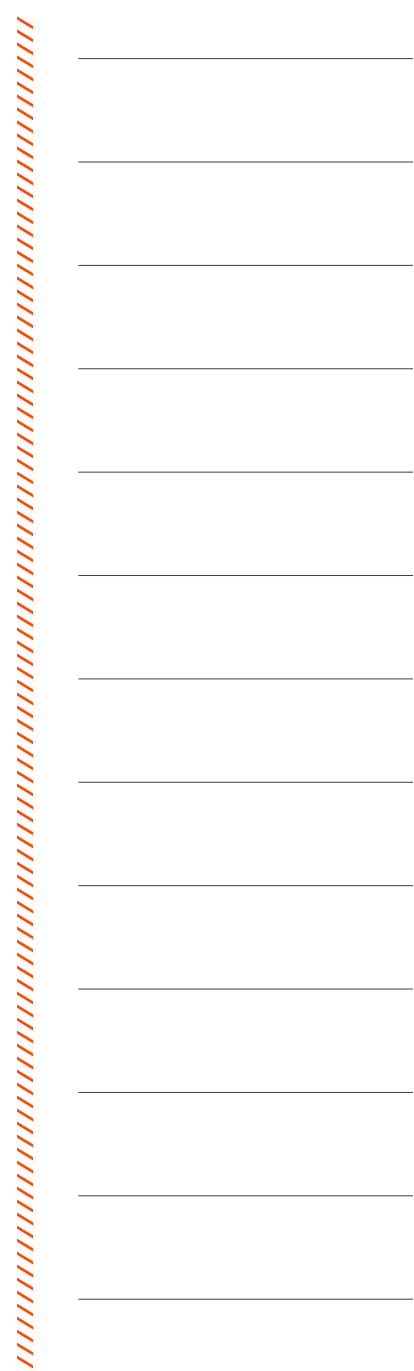
5 DIFFUSION DES QUESTIONNAIRES

6 RÉPONDRE À UN QUESTIONNAIRE

7 SUIVI DES QUESTIONNAIRES

8 RÉSULTATS

- 8.1. Calcul des scores
- 8.2. Synthèse d'une campagne
- 8.3. Publication des résultats



Quel est le nombre estimé d'utilisateurs de la future solution, hors répondants ?

Quels sont les canaux de diffusion envisagés (plusieurs réponses possibles) ?

- E-mail
- Site Internet public
- Site internet en accès restreint
- Intranet
- Téléphone mobile
- Autres, précisez :

2. Conception

2.1. Conception des questions

L'environnement de conception des questions permet-il de visualiser en temps réel le rendu final de l'écran pour le répondant (c'est-à-dire au fur à mesure de la frappe et de la définition des propriétés de chaque élément) ?

- Oui
- Non

Quelles sont les modalités possibles des réponses aux questions (plusieurs réponses possibles) ?

- Libres (ou question ouverte), dont la réponse est un texte (précisez le nombre maximal de caractères)
- Numérique (précisez si l'intervalle peut être prédéfini)
- Date (précisez si l'intervalle peut être prédéfini)
- Heure (précisez si l'intervalle peut être prédéfini)
- Date et heure (précisez si l'intervalle peut être prédéfini)
- Énumération sous forme de cases à cocher
- Choix unique (boutons radio)
- Choix unique (liste déroulante)
- Choix multiple au sein d'une liste déroulante
- Tri des items proposés (par ordre de priorité, d'importance, de préférence...)
- Pondération numérique de chaque item d'une liste, dans un intervalle prédéfini (Exemple : attribuer à chaque item une note entre 1 et 10)
- Distribution d'une pondération en pourcentage sur une liste d'items, le total devant être égal à 100%
- Matrice de cases à cocher, obtenue par le croisement de lignes et de colonnes prédéterminées
- Matrice de nombres (précisez si l'intervalle de ces nombres peut être prédéfinie)

- Matrice de listes déroulantes à choix unique
- Matrice de pondération, dans laquelle la totalisation en ligne ou en colonne doit éгалer 100%
- Position précise du clic du répondant dans l'image associée à la question (coordonnées x/y du pixel dans l'image)
- Valeur logique (égale à « vrai » ou « faux ») selon que le répondant clique dans une certaine zone rectangulaire prédéfinie de l'image
- Question permettant au répondant de réaliser un glisser-déplacer (ou une association par un autre moyen) d'un item graphique vers l'image présentée dans la question, dont la valeur sera « vrai » ou « faux » selon que le placement est prédéfini comme correct (exemple : placer l'image d'une pièce mécanique sur le plan d'une machine)
- Même forme que la précédente, avec cette fois-ci plusieurs items : le résultat de la question est alors une note correspondant au nombre de bonnes réponses, ou à un pourcentage de réussite
- Saisie de textes libres disposés sur une image (exemple : nommer des villes représentées par des points sur une carte). Le résultat est une note ou un pourcentage reflétant le nombre de bonnes réponses.
- Autres, précisez :

Quels sont les formats d'éléments multimédias que l'on peut associer à une question (plusieurs réponses possibles) - précisez dans chaque cas les limites éventuelles ?

- Images au format JPG
- Images au format GIF (et GIF animé)
- Images au format PNG
- Fichier audio WAV (précisez la durée maximale)
- Fichier audio MP3 (précisez la durée maximale)
- Animation Macromedia Flash
- Lien URL vers une page Web ou un fichier
- Vidéo au format MP4
- Vidéo au format AVI
- Vidéo au format MOV
- Autres, précisez :

Une question peut-elle être définie comme facultative ?

- Oui
- Non

De quelle façon la mise en forme graphique des questions doit-elle être réalisée afin d'assurer l'homogénéité du questionnaire (plusieurs réponses possibles) ?

- Chaque question nécessite des opérations de mise en forme (réglages liés à la police de caractères, aux couleurs, placement de boutons pour passer aux questions suivante ou précédente etc.)
- Le placement des éléments graphiques (images, vidéos...) est libre et nécessite des manipulations de glisser-déplacer
- La solution permet d'appliquer une charte graphique à l'ensemble d'un questionnaire
- Autres, précisez :

La solution permet-elle de concevoir et d'utiliser plusieurs chartes graphiques regroupées au sein d'une bibliothèque ?

- Oui
- Non

3. Test et publication des questionnaires

La solution permet-elle de tester un questionnaire en cours d'élaboration directement depuis l'environnement de conception ?

- Oui
- Non

La solution permet-elle de publier un questionnaire en test vers une URL (typiquement sur un intranet ou un espace privé) à laquelle accéderont des testeurs éventuellement invités par e-mail ?

- Oui
- Non

Si oui, quel type ou niveau de validation le questionnaire doit-il satisfaire pour pouvoir être testé ?

4. Base de données des répondants / échantillons de population

De quelle façon la solution gère-t-elle la base de données des répondants (plusieurs réponses possibles) ?

- La liste des répondants est importée à chaque campagne à partir d'un fichier
- Les répondants ne sont pas centralisés sur l'ensemble des campagnes de questionnaires
- Les populations de répondants peuvent être éventuellement réutilisées d'une campagne à une autre mais les répondants ne sont pas centralisés

L'envoi des invitations aux répondants est-il pris en charge par la solution ?

- Oui
- Non

Si oui, les gabarits de messages d'invitation sont-ils paramétrables ?

- Oui
- Non

Si oui, les gabarits peuvent-ils inclure des champs de fusion (nom, prénom...) afin de personnaliser chaque message ?

- Oui
- Non

L'envoi des invitations peut-il être réalisé au moyen d'une solution tierce d'emailing ?

- Oui
- Non
- Si Oui, précisez le(s)quelle(s) :

La solution permet-elle d'envoyer des relances par e-mail aux répondants invités qui n'ont pas encore répondu au questionnaire?

- Non
- Oui, nativement
- Oui, via une solution tierce intégrée

Si Oui, les gabarits peuvent-ils inclure des champs de fusion (nom, prénom...) afin de personnaliser chaque message ?

- Oui
- Non

La solution permet-elle d'automatiser l'envoi d'un e-mail de remerciements lorsqu'un répondant termine un questionnaire ?

- Oui
- Non

De quelle façon les campagnes peuvent-elles être limitées dans le temps (plusieurs réponses possibles) ?

- Chaque campagne peut être associée à une date de début et/ou une date de fin
- Lorsqu'un répondant accède à un questionnaire en dehors de sa période prévue d'ouverture, un message lui est affiché
- Les questionnaires sont manuellement publiés et manuellement retirés de la publication
- Autres, précisez :

- Vue arborescente (on peut développer ou refermer les éléments de détail sous chaque noeud de l'arbre, par exemple la liste des répondants détaillée sous un questionnaire)
- Export vers un format de fichier tabulaire importable dans un tableur
- Export direct (sans fichier intermédiaire) vers Microsoft Excel©
- Autres précisez :

Quelles sont les informations statistiques disponibles dans le suivi des campagnes (plusieurs réponses possibles) ?

- Nombre total de questionnaires
- Nombre de campagnes par questionnaire
- Nombre total de campagnes en cours
- Prévision de campagnes en fonction des périodes d'ouverture
- Nombre de répondants ciblés par campagne
- Nombre de réponses complètes par questionnaire
- Autres précisez :

La solution permet-elle de suivre de façon détaillée les indicateurs d'état (« statuts ») de chaque répondant (ciblé, invité, relancé, répondu, partiellement ou non, remercié etc.) ?

- Oui
- Non

La solution offre-t-elle une recherche en mode hypertexte (un répondant, une campagne, une question, un questionnaire...) ?

- Oui
- Non

8. Résultats

8.1. Calcul de scores

De quelle façon sont configurés les calculs de score (plusieurs réponses possibles) ?

- Chaque item de question peut être associé à une pondération ou une note
- Test de présence de certains mots clés dans les réponses aux questions ouvertes (textes libres)
- Test de la réponse correcte à une question précise
- Concomitance de plusieurs valeurs de réponses sur l'ensemble du questionnaire
- La solution propose son propre langage de formule pour établir le score d'un questionnaire
- Le calcul doit être effectué en dehors de la solution après avoir extrait les réponses dans un fichier structuré (par exemple lisible par Excel)
- Autres, précisez :

Les résultats peuvent-ils être calculés par groupe de questions (lorsque la solution permet de regrouper les questions en sous-ensembles)?

- Oui
- Non

8.2. Synthèse d'une campagne

Les résultats d'une campagne peuvent-ils être consultés en temps réel avant la fin de celle-ci ?

- Oui
- Non

Si oui, décrivez les opérations éventuellement nécessaires pour que les résultats soient consultables :

La solution permet-elle de consulter les réponses d'un répondant en suivant la même progression de pages que le questionnaire (mode « correction ») ?

- Oui
- Non

La solution permet-elle d'automatiser intégralement la génération d'un dossier de résultats ?

- Oui
- Non

Si oui, décrivez de quelle façon cette automatisation est possible :

Est-il possible de rédiger des textes destinés aux dossiers de résultats?

- Oui
- Non

Les résultats comportent-ils des graphiques ?

- Oui
- Non

Quels sont les formats natifs possibles de génération des résultats (plusieurs réponses possibles) ?

- Microsoft Excel
- Microsoft Word
- Microsoft PowerPoint
- Acrobat PDF (sans passer par une imprimante virtuelle ou un logiciel tiers)
- Open Office
- HTML
- Autres précisez :

Vers quelle destination la solution permet-elle d'exporter les données structurées de résultats et les scores calculés (plusieurs réponses possibles) ?

- Logiciel de Business Intelligence (précisez lesquels)
- Microsoft Excel
- Microsoft Access
- Fichier structuré (format CSV ou équivalent)
- Base de données (précisez lesquelles ou selon quels protocoles)
- Autres précisez :

La solution permet-elle de supprimer les résultats d'une campagne ?

- Oui
- Non

8.3. Publication des résultats

La publication des résultats sur un site Web est-elle prise en compte par la solution ?

- Oui
- Non

Si oui, de quelle façon les résultats publiés sur le site web peuvent-ils être mis à jour (plusieurs réponses possibles) ?

- En temps réel
- Selon un planning déterminé (par exemple une fois par jour à heure fixe)
- A la demande
- Autres, précisez :

9. Gestion des utilisateurs

La liste des utilisateurs de la solution peut-elle être intégrée avec un annuaire LDAP ?

- Non
- Oui

La solution s'intègre-t-elle avec des outils de « Single Sign On » (SSO) ?

- Non
- Oui

Si Oui, avec lesquelles ?

La solution permet-elle de définir différents profils d'utilisateurs ?

- Non
- Oui

Si Oui, quels profils est-il possible de configurer (plusieurs réponses possibles) ?

- En Administrateur (droits intégraux sur l'ensemble des éléments, y compris les utilisateurs)
- Lecture seule sur l'ensemble des données
- Conception de questionnaires
- Revue/validation de questionnaires
- Publication de questionnaires
- Consultation des réponses
- Génération de résultats
- Publication de résultats
- Autres, précisez :

Les utilisateurs peuvent-ils être hiérarchisés selon une structure organisationnelle ?

- Non
- Oui

10. Architecture technique

De quelle façon est hébergée la solution (plusieurs réponses possibles)?

- Cloud/SaaS (« Software as a Service »)
- Web sur un serveur interne à l'entreprise
- Serveur applicatif interne à l'entreprise
- Autres, précisez :

Dans le cas d'un hébergement interne, quels sont les composants d'architecture nécessaires à la solution (plusieurs réponses possibles) ?

- Serveur Web (précisez lesquels)
- Moteur de base de données (précisez lesquels)
- Serveur SMTP pour l'envoi d'emails
- Autres, précisez :

Listez les systèmes d'exploitation compatibles avec la solution et certifiés par l'éditeur ?

La solution peut-elle fonctionner sur un serveur virtualisé ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelles sont les contraintes particulières à prendre en compte ?

Quels sont les navigateurs Web compatibles avec la solution (plusieurs réponses possibles ; précisez les versions) ?

- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Google Chrome

- Apple Safari
- Opera
- Autres, précisez :

11. Intégration technique

Avec quels logiciels tiers la solution propose-t-elle une intégration prédéfinie ?

Par quels moyens la solution peut-elle être intégrée avec des applications tierces (plusieurs réponses possibles) ?

- Communication par échange de fichiers
- Outils ETL
- Exposition d'une API propriétaire
- Protocoles Web (SOAP, ...)
- Autres, précisez :

12. Fonctions d'analyse

La représentation des résultats peut elle être faite de façon détaillée ?

- Non
- Oui

Si Oui, sous quelle forme ?

- Sous forme de tableaux des résultats avec informations statistiques
- Sous forme de graphiques générés automatiquement
- Avec le détail des questions ouvertes

Les graphiques générés peuvent êtres mis en forme de façon indépendante et/ou globale ?

- Non
- Oui

Existe-t-il une fonctionnalité de filtres d'analyse permettant de segmenter les réponses ?

- Non
- Oui

Si Oui, cette fonctionnalité permet elle de créer des filtres en fonction:

- des différentes campagnes d'invitations
- du carnet d'adresse
- des réponses collectées

Existe-t-il une fonction de génération de tris à plats ?

- Oui
- Non

