

Digitourism

Etude qualitative sur l'efficience des programmes de soutien aux entreprises touristiques

Rapport final

Cardoso Rafael, Dasek Joiakim, David Guillaume, Rapin
Jonathan
10/06/2023

Description du projet	2
Contexte	2
Mandat	2
Cahier des charges.....	2
Étude	3
Méthodologie	3
Récapitulatif.....	3
SunKhronos Team App	3
Éditeur	3
Clients	4
Synthèse - SunKhronos Team App.....	5
Kitro	6
Editeur	6
Clients	7
Synthèse - Kitro.....	8
HotelPac.....	8
Éditeur	8
Clients	9
Synthèse – HotelPac	10
Synthèse du projet.....	11
Conclusion	13

Description du projet

Contexte

Le projet Digitourism piloté par CimArk SA est un programme de soutien, proposé par l'État du Valais, aux entreprises touristiques afin de les aider, les conseiller dans leur transformation digitale. Digitourism souhaitait réaliser une étude qualitative sur l'efficacité de leur programme de soutien aux entreprises touristiques, ne disposant que de très peu d'informations concernant les retours des entreprises touristiques sur les programmes de subventions. Ce manque d'informations soulevant légitimement des questionnements tels que :

- Comment les entreprises touristiques perçoivent-elles l'image et la vision de Digitourism ?
- Dans quelle mesure les entreprises touristiques ont-elles accès aux solutions proposées par Digitourism, quel est leur processus d'adoption et quels sont leurs motivations ?
- Quelle est la qualité de la mise en service des solutions digitales ?
- Quelle est l'actualité, l'utilisabilité et le potentiel des solutions utilisées par Digitourism ?
- Comment est assuré le support, la formation et l'accompagnement des clients utilisant les solutions digitales de Digitourism ?

Ce projet permet a donc été réalisé dans l'optique de répondre à ces problématiques.

Mandat

Le mandat était donc de réaliser une étude qualitative afin d'améliorer les retours du parcours client (customer journey) par une analyse des retours auprès des entreprises touristiques ainsi que des éditeurs de solutions digitales.

Cahier des charges

Le projet répond au cahier des charges suivant :

- Étude et rédaction des formulaires préliminaires.
- Passation des entretiens des éditeurs de solutions digitales et des entreprises touristiques.
- Couplage, analyse des données qualitatives et réflexion des recommandations.
- Rédaction du rapport final
- Présentation et discussion

Étude

Méthodologie

Pour ce faire, nous avons rencontré les éditeurs de solutions digitales ainsi que leurs entreprises touristiques clientes. Pour chacune des parties, nous avons réalisé un formulaire, les entretiens puis une synthèse groupée et finale.

Récapitulatif

Ce tableau récapitule les différents acteurs interviewés, les **éditeurs de solutions digitales** ainsi que leurs clients.

	Date	Canal	Interviewé
Sunkhronos Team App	14.12.2022	Présentiel	Kristof Van Henden <i>Directeur de WebEvolutions</i>
Hôtel de la Poste	25.03.2023	Présentiel	Caroline Burgy <i>Directrice</i>
Mad Mount	10.05.2023	Téléphone	Nelio Silva <i>Directeur</i>
Kitro	27.03.2023	KMeet	Noélie Gabioud <i>Account manager</i>
Unique Hotel Post	21.04.2023	Teams	Timothy Mategazzi <i>Directeur général</i>
Christiania Mountain & Spa	01.05.2023	What's App	Michel Franzen <i>Directeur</i>
HotelPac	19.05.2023	Teams	Bruno Ringeisen <i>Propriétaire</i>
Hôtel des Haudères	17.05.2023	What's App	Aude Fournier-Rossier <i>Directrice</i>

La réalisation de cette étude a nécessité 144 heures de projet réparties entre 4 personnes.

Sunkhronos Team App

Éditeur

L'interview avec l'éditeur de solution digitale, WebEvolutions, a permis d'obtenir des informations précieuses sur leur relation avec Digitourism, leur vision de la digitalisation et la mise en place de leur solution Sunkhronos auprès des entreprises touristiques.

Concernant leur relation avec Digitourism, WebEvolutions a travaillé avec Cimark pendant 4 ans avant la création de Digitourism. Le directeur de WebEvolutions a proposé ses services à Digitourism, et depuis, Digitourism aide à promouvoir la solution Sunkhronos auprès des acteurs touristiques. Des événements organisés par Digitourism ont également permis à WebEvolutions de rencontrer de futurs clients. M. Van Henden, le directeur de WebEvolutions, a recommandé le programme Digitourism à ses clients, et environ 10 à 15 % de ses clients de la solution Sunkhronos ont été subventionnés par Digitourism. De plus, environ 75 % des clients de WebEvolutions passent par le programme Digitourism avant de demander une offre de services.

En ce qui concerne la vision de la digitalisation, WebEvolutions propose différentes solutions digitales, dont SunKronos, qui vise à faciliter la gestion des entreprises touristiques et à leur faire gagner du temps. La solution SunKronos a été développée pour répondre aux besoins spécifiques des écoles de ski, mais elle a été progressivement proposée à d'autres acteurs touristiques.

Lors de la mise en place de la solution SunKronos chez les clients, WebEvolutions présente les avantages de l'utilisation de la solution, analyse les besoins des clients et installe la solution chez eux. Une formation est donnée aux employés ou aux responsables administratifs, et le support utilisateur est assuré par e-mail.

En ce qui concerne le suivi des clients, WebEvolutions contacte directement les clients pour obtenir des retours et s'assurer qu'ils n'ont pas de problèmes avec l'utilisation de SunKronos. Les clients semblent utiliser toutes les fonctionnalités de la solution.

Selon M. Van Henden, la solution SunKronos a répondu aux besoins des entreprises touristiques en leur permettant de gagner du temps dans la planification des horaires de leurs employés et de réduire leurs coûts.

Clients

Mad Mount, un hôtel écologique situé à Nendaz, a fait appel à SunKronos pour mettre en place une solution numérique permettant un enregistrement automatisé et fluide des clients. L'hôtel se démarque en n'ayant pas de réception, et les clients peuvent effectuer leur propre check-in grâce à une application. La digitalisation était essentielle pour garantir un processus d'enregistrement efficace et offrir une expérience client moderne.

L'entreprise a connu SunKronos grâce à Kristof rencontré par hasard au restaurant. À la suite de cette rencontre fortuite, Mad Mount a établi les premiers contacts avec SunKronos par téléphone. Les premières interactions se sont déroulées de manière professionnelle et ont permis à l'éditeur de présenter sa solution et d'évaluer les besoins spécifiques de Mad Mount.

La collaboration entre Mad Mount et SunKronos s'est poursuivie avec des rencontres téléphoniques et des démonstrations sur place. L'éditeur a fourni un soutien technique et une assistance utilisateur pour assurer une mise en place réussie de la solution digitale. L'application développée par SunKronos a été personnalisée pour répondre aux besoins spécifiques de Mad Mount, notamment en termes d'automatisation de l'enregistrement et de conformité aux réglementations, telles que les Conditions Nationales du Travail.

Mad Mount a exprimé sa satisfaction quant à l'expérience globale avec SunKronos. La solution digitale a permis à l'hôtel de gagner du temps, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de respecter les normes légales en vigueur. De plus, l'éditeur a offert une visibilité accrue sur les réseaux sociaux, contribuant ainsi à la promotion de l'établissement. La communication régulière entre Mad Mount et SunKronos a facilité l'identification des besoins d'évolution de la solution, permettant ainsi d'apporter des améliorations continues pour répondre aux attentes de l'hôtel.

Quant à l'hôtel de la Poste, il a également bénéficié du programme Digitourism et de la collaboration avec SunKronos. L'expérience de cet hôtel avec l'éditeur de solutions digitales partage certaines similitudes avec celle de Mad Mount. Les premiers contacts ont été établis par téléphone, suivis de rencontres pour discuter des besoins et présenter la solution.

Synthèse - SunKhronos Team App

Points constructifs

Lors de la confrontation entre l'éditeur de la solution digitale et les entreprises touristiques, plusieurs aspects constructifs ont émergé. Tout d'abord, les entreprises ont exprimé leur satisfaction quant au professionnalisme et à l'assistance fournis par l'éditeur. Les échanges réguliers et le contact direct ont permis une compréhension approfondie des besoins spécifiques des entreprises et ont favorisé une collaboration efficace.

De plus, les entreprises ont souligné l'importance de la personnalisation de la solution digitale en fonction de leurs exigences. L'éditeur a su adapter sa solution pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise, ce qui a été perçu comme un avantage majeur. La capacité de personnalisation a permis aux entreprises de bénéficier d'une solution sur mesure, correspondant parfaitement à leurs processus internes et à leurs attentes.

Points à améliorer

Malgré les points constructifs, il y a également des aspects à améliorer qui ont été identifiés lors de la confrontation. Tout d'abord, les entreprises ont relevé la nécessité d'une meilleure communication concernant les fonctionnalités de la solution digitale. Bien que l'éditeur ait fourni une formation et une assistance utilisateur, certaines fonctionnalités de la solution n'ont pas été complètement comprises ou explorées par les entreprises. Une communication plus claire et plus détaillée sur les fonctionnalités disponibles pourrait améliorer l'expérience utilisateur.

De plus, les entreprises ont exprimé le besoin d'une évolutivité continue de la solution digitale. Elles ont souligné l'importance de la prise en compte des évolutions technologiques et des besoins changeants de l'industrie touristique. L'éditeur devrait donc être attentif aux demandes d'améliorations et d'ajouts de fonctionnalités émanant des entreprises, afin de maintenir la pertinence et la compétitivité de la solution à long terme.

Ce qui fonctionne

La confrontation a également révélé plusieurs aspects qui fonctionnent bien dans la relation entre l'éditeur de la solution digitale et les entreprises touristiques. Tout d'abord, les entreprises ont souligné la qualité du soutien technique et de l'assistance fournis par l'éditeur. La disponibilité et la réactivité de l'équipe de support ont été appréciées, ce qui a permis de résoudre rapidement les problèmes et de garantir un bon fonctionnement de la solution.

De plus, la personnalisation de la solution a été perçue comme une force. Les entreprises ont pu bénéficier d'une solution adaptée à leurs besoins spécifiques, ce qui a amélioré leur efficacité opérationnelle et leur expérience client. L'écoute attentive de l'éditeur et sa volonté de comprendre les exigences particulières des entreprises ont été des éléments clés de cette réussite.

Conclusion

En conclusion, la confrontation entre l'éditeur de la solution digitale et les entreprises touristiques a révélé une collaboration constructive et bénéfique. Les entreprises ont apprécié le professionnalisme, l'assistance technique et la personnalisation offerts par l'éditeur. Cependant, des améliorations sont nécessaires en termes de communication sur les fonctionnalités de la solution et d'évolutivité continue pour répondre aux besoins changeants de l'industrie. Dans l'ensemble, la relation entre l'éditeur et les entreprises est solide, et les entreprises ont pu profiter des avantages de la solution digitale pour améliorer leur efficacité opérationnelle et leur expérience client.

Kitro

Editeur

L'interview avec l'éditeur de solution digitale, Kitro, a permis de recueillir des informations pertinentes sur leur relation avec Digitourism, ainsi que sur leur expérience et leur interaction avec les entreprises touristiques.

Concernant leur relation avec Digitourism, le directeur des ventes de Kitro a établi un contact avec Digitourism pour obtenir un partenariat. Digitourism permet à Kitro de promouvoir ses solutions digitales auprès des acteurs touristiques valaisans grâce à son catalogue de solutions. Kitro participe également aux événements organisés par Digitourism, tels que la Foire du Valais et les conférences, ce qui leur permet de rencontrer de potentiels clients. Cependant, Kitro n'a pas eu l'occasion de recommander le programme Digitourism à d'autres éditeurs de solutions digitales.

En ce qui concerne l'expérience de Kitro avec Digitourism, celle-ci s'est bien déroulée. Kitro a contacté Digitourism pour organiser des événements communs et a pu bénéficier de l'exposition offerte par le programme.

En termes de pourcentage de clients subventionnés par Digitourism, seulement 3 % des clients de Kitro sont subventionnés par le programme. La majorité des clients de Kitro ne passent pas par Digitourism, car la solution Kitro est davantage adaptée aux grands hôtels qui cherchent à réduire le gaspillage alimentaire.

Kitro a exprimé ses attentes du programme Digitourism, qui consistent principalement à acquérir de nouveaux clients à un coût relativement faible et à présenter leur solution aux acteurs touristiques valaisans.

En ce qui concerne la mise en place de la solution Kitro auprès des entreprises touristiques, Kitro présente sa solution aux nouveaux clients et analyse leur organisation de gestion des déchets alimentaires afin de mieux identifier les aliments les plus souvent jetés. Pendant le processus de mise en place, Kitro explique le fonctionnement de sa solution et effectue un suivi avec les clients pour s'assurer que tout fonctionne correctement.

Kitro fournit divers documents aux entreprises touristiques lors de l'implémentation de leur solution, tels que des recommandations d'utilisation de la caméra et de la documentation sur le panneau de contrôle de l'application qui fournit des données sur les quantités jetées et économisées. Des supports de formation et de maintenance sont également disponibles pour les collaborateurs des entreprises touristiques.

En termes de suivi des clients, Kitro collecte des données sur l'utilisation de sa solution et surveille le fonctionnement des caméras installées chez les clients. Des séances régulières avec les clients permettent d'obtenir des retours sur l'utilisation de la solution et Kitro constate que les hôtels et les restaurants qui ont mis en place leur solution ont réduit considérablement leurs déchets alimentaires.

En conclusion, la solution digitale proposée par Kitro répond aux besoins des entreprises touristiques qui cherchent à réduire leur gaspillage alimentaire. L'écologie et les réglementations en matière de gaspillage alimentaire ont contribué à la demande croissante pour des solutions digitales telles que celle de Kitro, qui offre des fonctionnalités spécifiques.

Clients

Introduction

Dans le cadre du programme Digitourism, deux interviews ont été réalisées avec des représentants d'entreprises touristiques ayant utilisé la solution digitale Kitro pour gérer le gaspillage alimentaire. Ces interviews ont permis de recueillir des informations sur la relation des entreprises avec Digitourism, leur expérience avec la solution digitale, ainsi que les bénéfices et attentes associés à cette collaboration.

Relation avec Digitourism

Les deux entreprises ont connu Digitourism grâce à une communication de l'association hôtelière du Valais. Les premiers contacts ont été établis en communiquant avec Digitourism, qui a ensuite orienté les entreprises vers l'éditeur de la solution Kitro. Digitourism n'a pas seulement apporté un soutien financier sous forme de subvention, mais également un accès à d'autres solutions digitales, notamment dans le domaine du marketing, pour aider les entreprises touristiques à améliorer leur gestion quotidienne.

Expérience avec Digitourism

Les deux entreprises ont exprimé leur satisfaction quant à leur expérience avec Digitourism. Elles consultent régulièrement le site internet de Digitourism à la recherche de nouvelles solutions digitales. Les contacts avec l'équipe de Digitourism ont été limités, mais les entreprises ont pu trouver des réponses à leurs besoins grâce à la plateforme.

Recommandations et attentes

L'une des entreprises a recommandé le programme Digitourism lors des séances de l'Association des hôteliers de Zermatt. L'autre entreprise souhaiterait voir Digitourism proposer une newsletter pour présenter les nouveaux logiciels et solutions digitales disponibles.

Besoin de digitalisation et choix de la solution Kitro

Les entreprises ont cherché une solution numérique pour résoudre le problème du gaspillage alimentaire. Après avoir tenté d'évaluer les quantités gaspillées par d'autres moyens, l'une des entreprises a choisi Kitro, la seule solution proposée par Digitourism pour réduire les déchets alimentaires. Les entreprises ont été séduites par la facilité d'utilisation et la capacité de Kitro à leur permettre de gagner du temps dans la gestion des déchets alimentaires.

Processus de mise en place et suivi

Les entreprises ont pris contact avec Kitro par le biais de Digitourism et ont principalement interagi avec l'éditeur de la solution digitale en ligne, notamment par le biais de visioconférences avec TeamViewer. Kitro a fourni une assistance et une formation à l'utilisation de la solution, qui a été rapidement mise en service sans rencontrer de problèmes majeurs. Les entreprises continuent d'utiliser Kitro et ont renouvelé leur abonnement pour une année supplémentaire.

Satisfaction des besoins et support de l'éditeur

Les entreprises estiment que Kitro répond pleinement à leurs besoins en termes de réduction du gaspillage alimentaire et de gain de temps. Kitro offre un suivi en temps réel et permet des ajustements personnalisés en fonction des besoins des entreprises. Bien que les entreprises n'utilisent pas toutes les fonctionnalités de Kitro, elles considèrent que la solution dispose de toutes les fonctionnalités

nécessaires à la gestion efficace du gaspillage alimentaire. Un support en ligne est également fourni par Kitro pour répondre aux éventuelles questions et problématiques.

Synthèse – Kitro

Introduction

La confrontation entre l'éditeur de solution digitale, Kitro, et les clients ayant utilisé cette solution a permis d'identifier les points forts, les points à améliorer ainsi que les aspects constructifs de cette collaboration. Cette synthèse vise à résumer les principaux éléments évoqués lors de la confrontation, mettant en évidence les aspects positifs et les pistes d'amélioration pour l'éditeur de solution.

Points positifs et constructifs

L'éditeur de solution digitale a été salué pour la facilité d'utilisation et l'efficacité de la solution Kitro. Les clients ont apprécié la rapidité de la mise en place de la solution, ainsi que l'assistance et la formation fournies par Kitro pour une utilisation optimale. L'accès à des fonctionnalités en temps réel et la capacité d'ajustement personnalisé ont également été soulignés comme des atouts majeurs de la solution. Les clients ont exprimé leur satisfaction quant à la réduction du gaspillage alimentaire et au gain de temps réalisés grâce à Kitro.

Points à améliorer

Bien que les clients aient exprimé leur satisfaction globale, certains aspects ont été identifiés comme pouvant être améliorés. Les clients ont souligné que l'utilisation de certaines fonctionnalités de Kitro n'était pas encore optimale, principalement en raison du manque de temps et de ressources pour explorer pleinement toutes les possibilités offertes par la solution.

Conclusion

La confrontation entre l'éditeur de solution digitale et les clients a permis de mettre en évidence les aspects positifs et constructifs de cette collaboration. La facilité d'utilisation, l'efficacité de la solution Kitro, ainsi que l'assistance et la formation fournies par l'éditeur ont été largement appréciées par les clients. Cependant, certaines améliorations ont été identifiées tel que l'exploration plus approfondie des fonctionnalités existantes. En prenant en compte ces retours constructifs, l'éditeur de solution digitale peut continuer à améliorer et à enrichir son offre pour mieux répondre aux besoins et attentes des clients dans le domaine de la gestion du gaspillage alimentaire.

HotelPac

Éditeur

L'éditeur a connu Digitourism grâce à une connaissance de chez Cimark, avec qui il a établi un bon contact depuis plusieurs années. En dehors de l'aspect financier des subventions, Digitourism apporte une augmentation de la visibilité, de la collaboration et des offres dans le secteur. L'éditeur recommande fréquemment le programme Digitourism à ses collègues éditeurs de solutions digitales et clients. Environ 5% des clients de l'éditeur sont subventionnés par Digitourism. Ses clients venant principalement du Valais et de la Suisse de l'est.

Concernant la vision de la digitalisation, l'éditeur a développé une solution spécifique pour le domaine touristique, en se concentrant particulièrement sur les besoins des hôtels. Avant la mise en place de leur solution, certaines entreprises touristiques utilisaient d'autres solutions digitales telles que d'autres systèmes de gestion hôtelière (PMS), tandis que d'autres n'avaient aucun processus numérique en place.

L'éditeur fournit une offre détaillée avec toutes les fonctionnalités de leur solution aux entreprises touristiques, en ajustant leur politique tarifaire en fonction des besoins spécifiques de chaque établissement.

En ce qui concerne la mise en place de la solution chez les clients, l'éditeur effectue une analyse des besoins et de l'environnement de l'hôtel, puis déploie la solution en collaborant étroitement avec le client. Un suivi continu est assuré, avec la fourniture de supports, de checklist et de processus adaptés.

L'éditeur constate que les entreprises touristiques continuent d'utiliser leur solution digitale, et ils travaillent sur l'évolutivité de leur logiciel, en le rendant le plus accessible sur différents supports. L'utilisation des différentes fonctionnalités de la solution dépend des besoins spécifiques de chaque client, et l'éditeur fournit des formations continues, des améliorations du programme, des sessions de groupes, des statistiques et des enquêtes de satisfaction pour assurer un suivi de ses clients.

En conclusion, l'éditeur estime que sa solution répond aux besoins des entreprises touristiques, même s'il peut être difficile de répondre à tous les besoins de manière exhaustive. Le « Property Management Systems (PMS) » proposés par l'éditeur est utilisé et apprécié par les clients du secteur touristique.

Clients

Introduction

L'interview réalisée avec l'entreprise touristique cliente de l'éditeur de solution digitale a permis de recueillir des informations clés sur la relation avec Digitourism, l'expérience vécue, les recommandations et attentes, le besoin de digitalisation et le choix de la solution HotelPac, le processus de mise en place, le suivi de la solution et la satisfaction des besoins ainsi que le support fourni par l'éditeur.

Relation avec Digitourism

L'entreprise a connu Digitourism grâce à un mail d'information et a établi les premiers contacts par courriel. Elle a contacté en premier lieu Digitourism et a entretenu une relation satisfaisante avec le programme, même si elle ne s'est pas beaucoup intéressée aux invitations offertes.

Expérience avec Digitourism

L'expérience de l'entreprise avec Digitourism a été positive, avec des échanges téléphoniques réguliers. Cependant, elle n'a pas recommandé le programme à d'autres entreprises touristiques et n'a pas exprimé d'autres attentes particulières.

Besoin de digitalisation et choix de la solution HotelPac

L'entreprise gère un hôtel dans le Val d'Hérens avec une vingtaine de chambres, axé principalement sur l'hébergement et le petit-déjeuner. La recherche d'une solution numérique est survenue suite à la vente de leur ancienne solution, et l'entreprise utilisait auparavant un programme similaire (Expedia).

Le choix de HotelPac a été motivé par la vente de leur ancienne solution, l'aspect financier proposé par Digitourism, la présence locale en Suisse (Valais) et le service après-vente intéressant.

Processus de mise en place et suivi

La prise de contact avec l'éditeur de solution digitale s'est déroulée de manière rapide et efficace grâce à Digitourism. L'entreprise a exprimé ses problématiques actuelles et a reçu un devis précis et détaillé. La démarche avant de choisir HotelPac comprenait une recherche sur Internet et des consultations auprès d'autres hôtels. La mise en place s'est effectuée via des rendez-vous téléphoniques, une présentation et une formation à distance en ligne.

Satisfaction des besoins et support de l'éditeur

La solution digitale HotelPac a pleinement répondu aux besoins de rentabilité et de gain de temps de l'entreprise, qui l'utilise depuis 2020. Bien que l'entreprise ne connaisse pas toutes les fonctionnalités de la solution, un support a été fourni par l'éditeur de manière satisfaisante. L'entreprise n'a pas eu de besoins spécifiques en termes d'évolutivité (design, fonctionnalités) et n'a pas recommandé la solution à d'autres acteurs touristiques.

En conclusion, l'entreprise touristique cliente a connu Digitourism grâce à un mail d'information et a établi une relation positive avec l'éditeur de solution digitale. Le besoin de digitalisation a conduit au choix de la solution HotelPac en raison de sa compatibilité avec les besoins de l'entreprise. Le processus de mise en place s'est déroulé efficacement et l'entreprise utilise toujours la solution digitale, satisfaisant ainsi ses besoins de rentabilité et de gain de temps. L'éditeur a fourni un support adéquat, bien que l'entreprise n'ait pas exploré toutes les fonctionnalités de la solution.

Synthèse – HotelPac

L'interview menée auprès de l'éditeur de solution digitale et de l'entreprise cliente a permis de mettre en évidence certains points constructifs ainsi que des aspects à améliorer dans leur collaboration.

Points constructifs

L'entreprise cliente a exprimé sa satisfaction quant à la relation établie avec l'éditeur de solution digitale. Les premiers contacts se sont déroulés de manière efficace et les échanges téléphoniques ont été appréciés. De plus, l'entreprise a souligné la qualité du support fourni par l'éditeur, démontrant ainsi une volonté de répondre aux besoins et attentes de l'entreprise cliente.

L'éditeur de solution digitale a également témoigné d'une collaboration positive avec l'entreprise cliente. La prise de contact s'est avérée rapide et efficace, et le processus de mise en place de la solution digitale s'est déroulé sans accroc. De plus, l'entreprise cliente utilise toujours la solution depuis sa mise en place en 2020, ce qui témoigne de sa satisfaction quant à l'efficacité et la rentabilité de la solution proposée.

Points à améliorer

Malgré cette collaboration constructive, certaines lacunes ont été identifiées. L'entreprise cliente n'a pas exploré toutes les fonctionnalités de la solution digitale, estimant qu'elle manquait de temps pour le faire. Cela soulève la question de l'accessibilité et de la simplicité d'utilisation de la solution. Il serait

bénéfique pour l'éditeur de solution digitale de faciliter l'exploration et l'adoption complète des fonctionnalités de la solution par les clients, afin qu'ils puissent pleinement profiter de ses avantages.

De plus, l'entreprise cliente n'a pas recommandé la solution digitale à d'autres acteurs touristiques. Il serait intéressant pour l'éditeur d'explorer les raisons de cette absence de recommandation afin de comprendre comment améliorer sa proposition de valeur et renforcer sa position sur le marché.

Ce qui fonctionne

La satisfaction exprimée par l'entreprise cliente quant à la solution digitale et au support fourni par l'éditeur est un élément positif. L'entreprise utilise toujours la solution depuis sa mise en place, ce qui témoigne de son efficacité et de sa capacité à répondre aux besoins de l'entreprise en termes de rentabilité et de gain de temps.

La collaboration entre l'éditeur de solution digitale et l'entreprise cliente s'est globalement déroulée de manière satisfaisante. Les premiers contacts ont été rapides et efficaces, et le processus de mise en place s'est déroulé sans heurts. Ces éléments positifs peuvent servir de base solide pour renforcer la relation entre les deux parties et améliorer encore davantage leur collaboration.

Conclusion

La confrontation entre l'éditeur de solution digitale et l'entreprise cliente a révélé des aspects constructifs ainsi que des points à améliorer. La satisfaction de l'entreprise cliente quant à la solution et au support fourni est un élément positif, mais il est important pour l'éditeur de faciliter l'exploration complète des fonctionnalités de la solution et de comprendre les raisons de l'absence de recommandation.

Synthèse du projet

L'étude qualitative menée auprès des entreprises touristiques utilisant les solutions digitales subventionné par Digitourism a permis de faire ressortir plusieurs points clés relatifs à l'image, l'accès, la qualité, l'actualité, le support du programme Digitourism.

En ce qui concerne l'image et la vision de Digitourism, les entreprises touristiques ont exprimé une satisfaction globale quant au professionnalisme et à l'assistance fournis par l'entreprise. Les échanges réguliers et le contact direct avec les représentants des solutions digitales ont permis de développer une compréhension approfondie des besoins spécifiques des entreprises et d'établir une collaboration efficace.

En termes d'accès, de processus et de motivation des entreprises touristiques aux solutions proposées par Digitourism, il a été souligné que la facilité d'utilisation et l'efficacité des solutions ont été appréciées par les entreprises. Cependant, certaines entreprises ont mentionné un besoin de communication plus claire et détaillée concernant les fonctionnalités disponibles. De plus, l'exploration complète des fonctionnalités offertes par les solutions digitales proposée par Digitourism a été identifiée comme un point à améliorer, principalement en raison du manque de temps et de ressources des entreprises pour le faire d'où l'importance de s'intéresser à l'expérience utilisateur.

Quant à la qualité de la mise en service des solutions digitales, les entreprises ont exprimé leur satisfaction quant à la rapidité et à l'efficacité du processus de mise en place. Cependant, certaines lacunes ont été identifiées dans la compréhension et l'utilisation optimale de certaines fonctionnalités.

Une communication plus claire et détaillée sur les fonctionnalités disponibles ainsi qu'une meilleure exploration des possibilités offertes par les solutions pourraient améliorer l'expérience des entreprises.

En ce qui concerne l'actualité, l'utilisabilité et le potentiel des solutions utilisées, les entreprises ont souligné l'importance d'une évolutivité continue de la solution digitale. Elles ont exprimé le besoin d'une prise en compte des évolutions technologiques et des besoins changeants de l'industrie touristique. Cela permettrait à Digitourism de maintenir la pertinence son programme.

Enfin, en ce qui concerne le support, la formation et l'accompagnement des clients de solutions digitales, les entreprises ont salué la qualité du soutien technique et de l'assistance par les éditeurs de solutions digitales proposées par Digitourism. La disponibilité et la réactivité des équipes de support ont été appréciées, ce qui a permis de résoudre rapidement les problèmes et d'assurer un bon fonctionnement des solutions. Cependant, il est toujours possible d'améliorer la communication sur les fonctionnalités et d'offrir une formation plus approfondie pour une utilisation optimale des solutions.

En conclusion, l'étude qualitative a permis de mettre en évidence à la fois les points forts et les points à améliorer concernant l'image de Digitourism, l'accès et qualité des solutions digitales proposées, l'utilisabilité des solutions, ainsi que le support et la formation offerts aux entreprises touristiques. En prenant en compte ces retours, nous proposons ces points d'amélioration :

1. Renforcer la communication sur les fonctionnalités : Les éditeurs de solutions digitales devraient améliorer la communication concernant les fonctionnalités de leurs solutions afin que les entreprises puissent les comprendre et les exploiter pleinement. Les éditeurs devraient rendre leurs solutions digitales plus accessibles et conviviales, en optimisant l'interface utilisateur.
2. Offrir une formation plus approfondie : Les éditeurs devraient proposer des formations plus détaillées aux entreprises touristiques, en mettant l'accent sur l'exploration complète des fonctionnalités de la solution digitale.
3. Favoriser la collaboration proactive : Les éditeurs devraient encourager une collaboration proactive avec les entreprises touristiques, en sollicitant régulièrement leurs retours, suggestions et demandes d'améliorations.
4. Créer une newsletter régulière afin de communiquer sur les solutions digitales, en mettant l'accent sur les fonctionnalités offertes.
5. Les éditeurs pourraient produire des vidéos explicatives et promotionnelles attrayantes et informatives, mettant en avant les fonctionnalités clés des solutions qui pourraient être et centralisées par Digitourism.
6. Mettre en place un système de suivi des relations entre les éditeurs de solutions digitales et les entreprises touristiques, afin d'assurer un suivi régulier et une compréhension approfondie des besoins spécifiques de chaque entreprise.
7. Créer une base de connaissances en ligne, regroupant des ressources telles que des guides d'utilisation, des cas d'étude et des bonnes pratiques pour faciliter l'adoption et l'utilisation optimale des solutions digitales.

8. Créer un forum en ligne pour mettre en place une plateforme interactive où les éditeurs et les entreprises touristiques peuvent discuter, poser des questions, partager leurs expériences et trouver des réponses à leurs problèmes.
9. Encourager la formation et la sensibilisation comme organiser des ateliers de formation et des webinaires pour les entreprises touristiques, afin de les informer sur les avantages des solutions digitales et de les aider à mieux comprendre comment les utiliser.
10. Promouvoir les meilleures pratiques pour mettre en avant les cas de réussite où les solutions digitales ont eu un impact positif sur les entreprises touristiques, afin d'inspirer d'autres entreprises à adopter ces solutions.

Ces recommandations visent à améliorer la relation entre les éditeurs de solutions digitales et les entreprises touristiques, en renforçant la communication, l'assistance, la personnalisation et la collaboration continue. En prenant en compte ces points d'amélioration, les éditeurs pourront mieux répondre aux besoins et attentes des entreprises touristiques dans leur transformation digitale.

Conclusion

Le processus d'exécution du projet en tant que mandaté touche à sa fin, et il est temps de tirer les enseignements et de dresser une conclusion sur l'ensemble du processus. Le projet a été mené avec engagement et professionnalisme, en tenant compte des objectifs initiaux, des contraintes et des besoins de Digitourism.

Dans l'ensemble, le processus d'exécution s'est avéré rigoureux et bien structuré. Les étapes clés du projet ont été identifiées et planifiées de manière adéquate, ce qui a permis de maintenir un bon niveau de contrôle sur l'avancement global du projet. Cependant, la coordination et la disponibilité des différents acteurs tels que les éditeurs de solutions digitales, les entreprises touristiques mais également nos disponibilités se sont révélées fastidieuses et contraignantes pour certains interviews.

Les responsabilités et les rôles ont été clairement définis, favorisant ainsi une collaboration efficace entre les différentes parties prenantes.

Une attention particulière a été accordée à la communication et au suivi tout au long du projet. Des échanges réguliers ont eu lieu avec Digitourism, permettant de partager les avancées, d'aborder les éventuels problèmes.

Nous pouvons conclure, pour notre part, que nous sommes satisfaits des résultats de l'achèvement du projet. Nous avons réalisé une planification initiale, assuré une communication efficace et exécuté les tâches de manière professionnelle.