

## Questionnaires

### Questionnaire – Editeurs de solutions digitales

- Donner le contexte  
*Réalisation d'un projet d'étudiant dans le cadre de la formation HES en Informatique de gestion sur la mise en place de solutions digitales auprès d'entreprises touristiques.*
- Pouvons-nous enregistrer cette séance ?

### Relation avec Digitourism

- Comment avez-vous connu Digitourism ? Comment êtes-vous venu à travailler avec Digitourism ?
- Comment se sont passés les premiers contacts avec Digitourism ?
- Qu'est-ce que vous apporte Digitourism à part l'aspect financier (subventions) ? Quels rapports entretenez-vous avec le programme Digitourism ?
- Avez-vous recommandé le programme Digitourism à d'autres éditeurs de solutions digitales ?
- Comment s'est déroulé votre expérience avec Digitourism ?
- Quel pourcentage de vos clients sont subventionnés par Digitourism ?
- Quel pourcentage de clients subventionnés provient par le canal Digitourism et quel est la proportion qui vient de votre propre carnet d'adresse ou de vos démarchages ?
- Avez-vous d'autres attentes du programme Digitourism ?

### Réflexion

- Pouvez-vous nous présenter brièvement votre entreprise ainsi que votre vision de la digitalisation ?
- Quelles sont les problématiques qui vous ont amenées à développer votre solution ?
- Est-ce que vous avez développé une solution informatique spécifique au domaine touristique ? Est-ce que vous ciblez spécifiquement les entreprises touristiques ?
- Est-ce que les entreprises touristiques utilisaient d'autres solutions digitales avant la mise en place de vos services ? Si oui lesquelles ?
- Est-ce que vous fournissez une offre détaillée avec toutes les fonctionnalités de votre solution aux différentes entreprises touristiques ? Quel est votre politique tarifaire (tarification, abonnement, extrait) ?

### Mise en place

- Quel est votre processus d'interaction avec le client (dans les phases de conceptions) ?
- Comment s'est passé le processus de mise en place de la solution digitale auprès des entreprises touristiques ?
  - Au niveau de l'assistance utilisateur (formations, explications, démonstrations) ?
- Comment est-ce que vous vous organisez avec les entreprises touristiques ?
- Quels documents mettez-vous à disposition des entreprises touristiques lors de l'implémentation de votre solution digitale (tarification, délais, suivi) ?
- Est-ce que vous avez mis en place des formations ou d'autres supports pour les collaborateurs des entreprises touristiques ?

- Est-ce que vous avez des exemples concrets de mise en place de votre solution auprès d'entreprises touristiques ?

## Suivi

- Est-ce que les entreprises touristiques utilisent encore votre solution digitale ?
  - Après combien d'années ?
  - Sinon, pourquoi ont-elles arrêté d'utiliser votre solution digitale ?
- Comment répondez-vous aux besoins d'évolutivité de votre solution (design, fonctionnalités) ?
- Est-ce que vous pensez que les entreprises touristiques utilisent toutes les fonctionnalités de votre solution digitale ? Est-ce que vous avez des outils de mesures de l'utilisation de votre solution (rapport d'utilisation, suivi de problèmes) ?
- Est-ce que vous réalisez un suivi de vos clients (formations continues, améliorations du programme, statistiques, enquêtes de satisfaction) ?
- Avez-vous des feedbacks de votre solution ? Est-ce que vous organisez des enquêtes de satisfaction régulières ?
- Est-ce que vous avez des statistiques sur vos clients ?
- D'après vous, est-ce que cette solution a répondu aux besoins des entreprises touristiques ?

## Questionnaire – Entreprises touristiques

- Donner le contexte  
*Réalisation d'un projet d'étudiant dans le cadre de la formation HES en Informatique de gestion sur la mise en place de solutions digitales auprès d'entreprises touristiques.*
- Pouvons-nous enregistrer cette séance ?

### Relation avec Digitourism

- Comment est-ce que vous avez connu Digitourism ? Comment êtes-vous venu à travailler avec Digitourism ?
- Comment se sont passés les premiers contacts avec Digitourism ?
- Qui avez-vous contacté en premier, Digitourism ou l'éditeur de la solution digitale ?
- Qu'est-ce que vous apporte Digitourism à part l'aspect financier (subvention) ? Quels rapports entretenez-vous avec le programme Digitourism ?
- Comment s'est déroulé votre expérience avec Digitourism ?
  - Avez-vous recontacté Digitourism afin d'obtenir de nouvelles subventions ?
  - Sinon, pourquoi n'avez-vous pas recontacté Digitourism ?
- Avez-vous recommandé le programme Digitourism à d'autres entreprises touristiques ?
- Avez-vous d'autres attentes du programme Digitourism ?

### Réflexion

- Pouvez-vous nous présenter brièvement votre entreprise ainsi que votre vision de la digitalisation ?
- Pourquoi avez-vous cherché une solution numérique ? Quels étaient vos besoins ?
- Est-ce que vous utilisiez d'autres services avant la mise en place de la solution digitale ?
- Pourquoi avez-vous choisi cette solution digitale ?
- Comment avez-vous connu la solution digitale (canal) ? Avez-vous contacté directement l'éditeur de la solution digitale ?
- Comment s'est passée la prise de contact avec les entreprises d'édition de solutions digitales ?
- Comment exprimez-vous vos problématiques aux entreprises de solutions digitales ?
- Est-ce que vous avez reçu une offre détaillée de la part de l'éditeur de solutions digitales ?
- Quel était votre démarche avant de choisir (nom solution) ?
- Pourquoi avez-vous choisi cette solution digitale et pas une autre ?

### Mise en place

- Comment est-ce que vous vous êtes organisés avec l'éditeur de solutions digitales ?
- Quel était votre processus d'interaction avec l'éditeur de solutions digitales (dans les phases de conception) ?
- Comment s'est passé le processus de mise en place de la solutions digitales ?
  - Au niveau de la qualité et du professionnalisme ?

- Au niveau de l'assistance utilisateur (formation, explication, démonstration) ?
- Est-ce que les entreprises de solution digitale ont pris le temps de vous expliquer le fonctionnement de leurs logiciels ?
- Est-ce que des formations vous ont été proposées par les éditeurs de solutions digitales ? Si oui sous quels formats ?

## Suivi

- D'après vous, est-ce que cette solution a répondu à vos besoins (rentabilité, gain de temps) ?
- Est-ce que vous utilisez encore la solution digitale ?
  - Depuis combien d'années utilisez-vous cette solution digitale ?
  - Sinon, pourquoi avez-vous arrêté ?
- Est-ce que l'éditeur de solutions digitales réalise un suivi de ses services ?
- Avez-vous fourni un retour d'expérience à l'éditeur de solutions digitales ? Est-ce que des enquêtes de satisfaction régulières sont-elles organisées par l'éditeur de solutions digitales ?
- Comment l'éditeur de solutions digitales traite vos besoins d'évolutivité (design, fonctionnalités) ?
- Pensez-vous connaître toutes les fonctionnalités de la solution digitale ?
- Pensez-vous utiliser tout le potentiel de la solution digitale ?
- Est-ce qu'un support a été fourni par l'éditeur de solutions digitales ?
- Avez-vous recommandé la solution digitale à d'autres acteurs touristiques ?