

ERM

Enterprise Feedback Management

(Service en ligne)

1 Présentation

Enquête d'opinion prospect, sondage de pré-lancement de nouveau produit, évaluation de satisfaction client, indicateurs de qualité de services, enquête satisfaction des salariés, communication interne... l'ERM (Enterprise Feedback Management) dispose d'un champ d'application très large. L'ERM couvre les notions d'enquête, d'indicateurs, de "retour client", de "gestion RH", de "consultation", d'évaluation", ou encore de "système prédictif".

Un prestataire ERM prend 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 résultats pertinents... Une **solution d'études de marché en ligne** permet aux entreprises de gérer elles-mêmes leurs études.

Une telle **solution** assiste ses utilisateurs à chaque étape de l'enquête en les aidant à :

- créer leur questionnaire,
- choisir le panel à interroger,
- publier l'étude en ligne,
- collecter les réponses,
- analyser les résultats.

2 Usage

Les formes et applications sont multiples, 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
- Évaluation de satisfaction client
- Évaluation satisfaction SAV
- Indicateurs de qualité de services
- Évaluation fiabilité produits
- Indicateur de qualité de service public

- Enquête satisfaction des salariés
- Communication interne
- Consultations salariés
- « Température » sociale
- Évolution de carrière
- Évaluation 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 ».

Résultats attendus

On demande à votre équipe de réaliser un service d'automatisation d'ERM capable d'automatiser le mode opératoire suivant :

- Elaboration du cahier des charges

Le cahier des charges constitue une sorte de contrat entre le **commanditaire** (la personne pour qui on fait l'enquête) et celui qui réalise le questionnaire.

QUI ? pour qui fait-on l'enquête ? Nom, adresse, identité de l'entreprise, ...

QUOI ? Quelles sont (de manière très précise) les informations que le commanditaire désire trouver grâce à cette enquête ?

QUAND ? A quelle période, quels jours, éventuellement heures, va-t-on réaliser l'enquête ?

- Élaboration du questionnaire

A partir des réponses fournies par le commanditaire à la question **QUOI** ? il faut élaborer les questions qui vont permettre d'apporter les réponses désirées.

Ces questions doivent faire l'objet d'une double interrogation :

- Rédaction de la question ;
- Type de la question (ouverte, fermée, à choix multiple, à échelle, question-filtre...)
- Représentation graphique de la question (Champ, boîte à cocher, métrique, liste....)

- Publication du questionnaire

- Le commanditaire devra pouvoir charger dans la solution la liste des destinataires d'une enquête. Le format de lecture des destinataires devra être aussi standard que possible (csv, texte tabulé). On proposera également la possibilité de transférer les destinataires d'une enquête à l'autre.

- Un questionnaire sera adressé à un destinataire via le canal du courriel. Une programmation des relances sur non réponse est à envisager.
- Le commanditaire devra pouvoir programmer le moment où sont adressés les questionnaires.
- Dépouillement et synthèse

Le commanditaire devra pouvoir accéder à tout moment à :

- Une vue à plat des données recueillies (accès 'brut' aux réponses)
- Une vue synthétique des indicateurs chiffrés (Moyenne, Min, Max, Nombre de réponses...pour une question)
- Une vue graphique des indicateurs chiffrés

Les mesures de type NPS (<https://tinyurl.com/t5ygn4>) devront être gérées.

Contexte et Contraintes

Les questionnaires générés devront être accessibles sur la plus grande diversité de plateforme possibles (ne pas cibler uniquement les équipements de dernière génération).

Le choix des technologies utilisées vous est laissé mais devra être justifié. Une 'étude' comparative sera appréciée.

L'accès aux données devra reposer exclusivement sur une API REST dont vous fournirez un accès documenté opérationnel.

Réalisation

Une gestion de projet de type Agile est recommandée. Les documents de suivi de projets devront être accessibles en ligne.

La répartition des compétences ainsi que les tâches confiées à chacun.e. devront être clairement identifiables.

Lors de la phase de réalisation, Jocelyn Vallade assurera le rôle du 'client'. Vous devrez prévoir un point hebdomadaire documenté et rassembler vos questions pour cette occasion.

Evaluation

Outre la soutenance finale, la note attribuée par le client (assisté d'un tiers) intégrera le processus d'évaluation.

La note de chacun sera composée pour partie d'une note d'équipe pondérée personnellement pour chacun.e.

L'attitude, l'implication et la disponibilité dans le projet seront tout particulièrement appréciées (Évitez de vous contenter de 'vos' tâches même si vous les considérez achevées).

A suivre....