

## Solutions de Web-Collaboration pour une relation multimédia interactive.

### INTRODUCTION

Les réorganisations fréquentes, la mondialisation des échanges, la répartition des sites obligent à offrir des services de meilleure qualité toujours plus rapidement et à moindre coût.

Pour fidéliser leurs clients, les entreprises doivent augmenter la lisibilité de leurs offres et conforter la relation humaine de conseil et de confiance. Tels sont les nouveaux enjeux auxquels doivent faire face les décideurs.

- Augmenter la qualité de services en réduisant les coûts d'acquisition et de suivi des clients.
- Faire un lien entre le service purement « physique » et le service « virtuel » par le Web.
- Améliorer la formation des équipes tout en optimisant les coûts et les temps de mises en œuvre.

### POSITIONNEMENT

Les solutions de Web-Collaboration permettent aux utilisateurs de se réunir dans le cadre de sessions virtuelles multimédia (audio, vidéo, chat ...) sécurisées, pour partager en temps réel des documents et des applications.

Les usages couverts par ces solutions en ligne en mode synchrone sont :

- Le WebMeeting - réunions et groupes de travail.
- Le eLearning - coaching, animations pédagogiques et formations.
- Le WebDemo - présentations et démonstration d'applications.
- Le WebSales - prospection et ventes.
- Le WebSupport - dépannage technique.

Cinq familles de fonctionnalités sécurisées, au minimum, sont indispensables pour disposer d'une solution efficace de Web-Collaboration :

- **La communication multimédia** (pour se voir, se parler, s'envoyer des fichiers...);
- **L'interactivité** (pour la co-édition de documents, de questionnaires, de votes ...);
- **Le partage** (pour visualiser des applications et des documents...);
- **Les composants métiers** (pour manipuler les données de façon interactive en temps réel);
- **Les connecteurs** (pour accéder au système d'informations, afficher et mettre à jour des données).

### CAS D'UTILISATION

Afin d'augmenter l'efficacité de sa communication et formation avec ses implantations distantes, un organisme coopératif décide de mettre en place une solution de Web-Collaboration entre son siège et ses délégations.

Dans un souci d'une haute qualité de service à l'ensemble des populations visées (collaborateurs et adhérents), la solution choisie doit être sécurisée, performante sans aucune installation technique sur les postes distants.

L'option retenue **Web2meeting™** permet à l'expert, où qu'il se trouve, d'animer à distance des sessions d'informations dans les délégations.

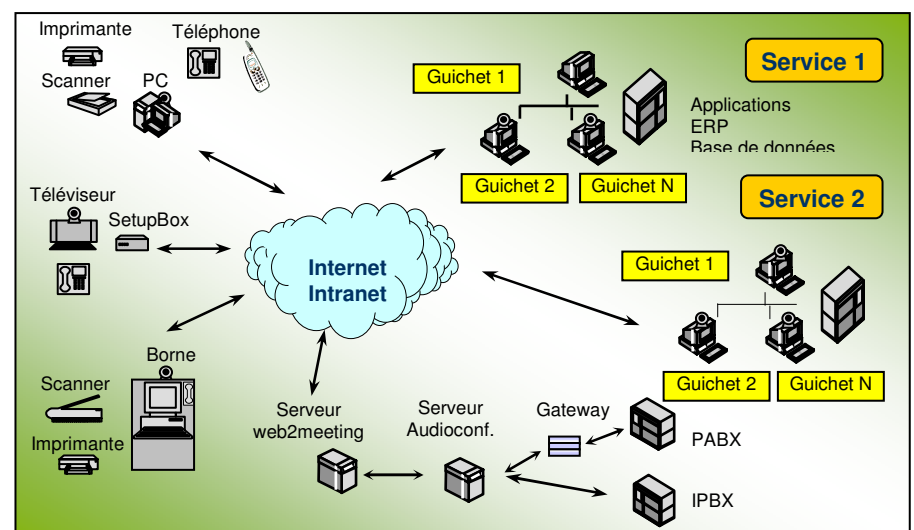
Des documents d'analyses et des études sont commentées et annotées et des simulations temps réel peuvent être présentées. Des séances de questions / réponses permettent à l'ensemble des clients de profiter d'une compétence unique.

Les délégués à leurs tours organise des sessions d'informations à l'intention de leurs clients en délégation ou à distance ou en mixant les deux.

Les bénéfices immédiats obtenus sont les suivants :

- Réduction de l'attente et des déplacements des clients ;
- Augmentation de la qualité de service aux clients ;
- Réduction des délais et augmentation des échanges d'informations ;
- Augmentation du nombre d'actions d'informations par délégué ;
- Réduction des coûts d'animation auprès des clients ;
- Meilleure information des clients et plus grande fidélisation.
- Développement de nouvelles affaires périphériques.

Un retour sur investissement très rapide a permis de valider cette nouvelle méthode de travail.



Architecture générale.

**Solution Web 2.0 de Collaboration multiservices**

**LA VISION APLIMEDIA**

La convergence du déploiement des réseaux à haut débit, et la réduction des coûts des équipements, va conduire à l'explosion des offres de services multimédia (Visio, VoIP...). Cette opportunité de marché nous conduit à proposer **Web2meeting™**, solution innovante de Web-Collaboratif.

**Web2meeting™** permet à ses utilisateurs de communiquer en temps réel dans une salle virtuelle pouvant elle même être connectée, aux bases de données et aux systèmes d'applications de l'entreprise.

**Web2meeting™** est une solution robuste, flexible et adaptable, ouvert aux développeurs, qui permet d'assembler et de déployer des solutions de Web-Collaboration multi plates-formes.

**VOS BESOINS**

Vous faites face à la nécessité d'optimiser l'emploi de vos ressources et d'améliorer la qualité de vos processus.

**Vous souhaitez réduire :**

- Cycles et délais de décisions. Délais de traitement des demandes clients. Les relances répétitives. Les temps de transports et de visites inutiles.

**Et améliorer :**

- La qualité de services interne et externe. La réactivité de vos équipes. Les conditions de travail de vos collaborateurs. La perception positive de vos clients. La formation de vos collaborateurs.

**Web2meeting™**, est un logiciel sécurisé évolutif et innovante, qui répond à vos besoins de communications multimédia collaboratives. **Web2meeting™** vous permet d'atteindre vos objectifs :

- Sans déploiement technique général.
- En respectant la sécurité de vos installations.
- Par une utilisation simple.
- En mode ASP (service externalisé).
- Ou en achat de licences (internalisé).

**AVANTAGES WEB2MEETING**

Avec **Web2meeting™**, vous créez un lien instantané, permanent et à forte valeur ajoutée avec vos usagers, clients, fournisseurs, partenaires et collaborateurs. Mieux qu'une réunion en face-à-face, vous partagez et valorisez avec eux, en temps réel, les données et les applications nécessaires à vos



*Exemple de classe virtuelle.*

échanges. Vos interlocuteurs participent ainsi activement à vos processus métiers et décisionnels.

**Web2meeting™** est une technologie robuste et innovante :

- Interface utilisateur adaptable.
- Support multi plates-formes.
- Interfaçage avec des back offices.
- Ouvert aux développeurs.
- Administration à distance.

**FONCTIONNALITES**

- Administration des utilisateurs.
- Agenda planification sessions.
- Annuaire des services.
- Chat Texte.
- Connecteur annuaires d'entreprises.
- Connecteur bases de données.
- Connecteur systèmes d'applications.
- Enregistrement des sessions.
- Formulaires collaboratifs.
- Gestion des documents.
- Gestion et transfert de fichiers.
- Générateur d'interfaces.
- Messages privés.
- Navigation synchronisée.
- Partage bidirectionnel d'applications.
- Pilotage des périphériques.
- Prise de tickets et files d'attentes.
- Routages des utilisateurs.
- Sauvegarde locale et serveur.
- Statistiques d'utilisations.
- Synchronisation Audio Conférence.
- Synchronisation messageries.
- Tableau Blanc.
- Vidéoconférence.
- Votes et Questionnaires.

**Architectures supportées - Serveurs.**

- Systèmes : *Unix, Linux, Windows 2000 Server +.*
- Bases de données : *MySql, Oracle, SQL Server, Drivers JDBC.*
- Serveurs d'applications : *Sun One, Jboss, Apache, WebSphere.*
- Annuaires : *Active Directory, Open LDAP, IBM Secure Way.*
- Mémoire : *512 Mo.*
- Mémoire disque : *60 Mo.*

**Architectures supportées – Clients.**

- Systèmes : *Unix, Windows 2000, Windows XP, Linux, MacOS X.*
- Navigateur : *MS Internet Explorer 6+, Mozilla FireFox 1.*
- Mémoire RAM : *64 Mo.*
- Mémoire disque : *0 Mo.*
- Optionnel : *Micro casque et WebCam.*

**Sécurité.**

- Réseaux : *http sur le port 80, https sur le port 443 ou tous autres ports.*
- Sécurité : *cryptage des échanges SSL*

**Informations et contacts**

Info@web2meeting.com  
Tél. +33 (0)1 58 18 68 78  
Fax. +33 (0)1 58 18 68 79

Distributeur :

**Aplimedia Web Services**  
17, Square Edouard VII  
75009 Paris  
France  
<http://www.web2meeting.com>