

# Conférenciel

*Les meilleures pratiques*



**Télé-efficiency** )))

Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement. Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque *Conférenciel*, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.

# WEBinar



*Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement.*

*Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.*

Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficiency Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.

© Copyright 2006 – Télé-efficiency Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.

## **Introduction**

Le WEBinar est sans contredit l'application de WEBconférence la mieux connue. C'est une arme additionnelle dans l'arsenal du [marketing](#). Il a pour objectif d'identifier des suspects; des gens qui s'identifient et qui manifestent de l'intérêt. Reste à les qualifier pour savoir s'ils sont intéressants pour votre entreprise. Le WEBinar se situe donc à la jonction entre le marketing et les ventes.

## **Préparation**

Un WEBinar constitue une activité de communication où l'image et le message vont se conjuguer. De là, l'importance de personnaliser l'accueil ou le lobby de la salle de conférence avec votre logo et un fond d'écran où le titre, le lead en quelque sorte, de votre WEBinar apparaît. Une musique de votre choix pourrait d'ailleurs agrémente l'attente, avant que le WEBinar ne débute. Afin de pouvoir interagir avec les participants, la diffusion de la voix se réalise en parallèle dans le cadre d'une audioconférence. A cet égard, nous vous offrons un [service d'audioconférence gratuit](#) où les participants logent un appel interurbain usuel avec des points d'accès en Europe et en Amérique. La promotion des WEBinars se fait via Internet. Nous mettons d'ailleurs à votre disposition, sur notre portail international, un [agenda des WEBinars](#) afin que vous puissiez les annoncer. Les personnes désireuses d'y participer sont invitées à compléter un formulaire d'inscription qui se désactive au delà de 25 inscrits, soit le maximum de participants avec Conférenciel.

## **Déroulement**

Plusieurs [fonctionnalités](#) de Conférenciel contribuent au succès d'un WEBinar. D'abord, au premier chef, une présentation PowerPoint et le partage d'écran afin de réaliser une démonstration d'un logiciel ou d'afficher des documents Word ou Excel, par exemple. Aussi, plusieurs présentateurs peuvent intervenir sous la direction d'un maître de conférence. Le présentateur peut transmettre aux participants n'importe lequel fichier, tel une brochure. Finalement, afin d'animer votre WEBinar et d'interagir avec l'auditoire, vous pouvez soumettre une question, recueillir les réponses et les afficher sur le champ.

## **Suivi**

A la fin d'un WEBinar, les participants sont normalement dirigés vers une page WEB de votre choix. Il peut s'agir d'un sondage exhaustif pour lequel nous vous offrons un [service de sondage gratuit](#), incluant 100 répondants par mois. Le rapport du WEBinar, avec les coordonnées complètes des participants, s'importe en format texte, CSV ou XML dans votre [logiciel de CRM](#) afin de générer les fiches de contacts. Finalement, l'enregistrement d'un WEBinar permet de présenter en tout temps une démonstration de vos produits ou services tout en recueillant le courriel des téléspectateurs.

# eSales



*Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement.*

*Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.*

*Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficiency Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.*

*© Copyright 2006 – Télé-efficiency Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.*

## Introduction

Le eSales ou eVentes s'applique à plusieurs étapes du processus de vente : en prospection lors d'un [WEBinar](#), à l'occasion d'une présentation, pour la préparation d'une soumission, la revue d'une proposition, la négociation d'un contrat et ultimement dans la coordination d'un projet et le suivi de satisfaction du client. Dans ces derniers cas, il s'agit de ce qu'il est convenu d'appeler du [eMeeting](#). C'est aussi un admirable outil pour la formation commerciale des nouveaux représentants et des partenaires en [eLearning](#).

## Préparation

Le eSales gagne à personnaliser la visionneuse soit l'accueil ou le lobby de la salle de conférence avec un [modèle de conception](#) PowerPoint qui illustre le secteur d'activité du client. Une gamme étendue vous est offerte parmi les *Ressources* sous *SERVICE*. D'ailleurs le même modèle peut servir pour la présentation à un prospect. Selon le nombre de participants, on optera pour une conversation téléphonique ou un [service d'audioconférence](#). L'invitation, quant à elle, est transmise par courriel avec intégration à la plupart des [applications CRM](#). Dans le cas des collègues, l'invitation peut être faite via [Skype](#), suite à une indication de présence.

## Déroulement

Plusieurs [fonctionnalités](#) de Conférenciel contribuent au succès de l'eSales. D'abord, au premier chef, une présentation PowerPoint et le partage d'écran afin de réaliser une démonstration ou d'afficher des documents Word ou Excel, par exemple. Aussi, plusieurs présentateurs peuvent intervenir sous la direction d'un maître de conférence et chacun des participants peut être autorisé à dessiner ou à annoter une présentation. Le présentateur peut transmettre aux participants une saisie de l'écran annoté ou quelque image ou fichier, tel une proposition. Finalement, l'opinion du prospect, mais plus souvent de son réseau d'influenceurs, peut être sollicité grâce à un mini questionnaire comme sur l'importance qu'ils accordent à vos différenciateurs afin de détecter leurs critères d'achat.

## Suivi

Conférenciel fournit un rapport détaillé des participants à une WEBconférence et de leurs réponses respectives aux questions. D'autre part, l'enregistrement intégral d'une WEBconférence, voix et images, s'importe sur votre disque local et se sauvegarde dans le dossier du client de votre logiciel de CRM comme fichier attaché à un contact. En rediffusion, cela constitue aussi bien un outil de revue d'opportunités pour un directeur des ventes que du matériel pédagogique pour la formation des représentants, notamment pour le partage des meilleures pratiques.

## eService



*Télé-efficienc aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement.*

*Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.*

*Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficienc Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.*

*© Copyright 2006 – Télé-efficienc Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.*

### **Introduction**

La qualité du service est une condition essentielle pour garantir la satisfaction des clients, mériter leur loyauté et obtenir des références. Cela concerne aussi bien les employés que les partenaires du réseau de distribution. Le service peut être offert en direct avec un agent du centre d'assistance (Help Desk) ou encore en libre-service accessible 24 heures sur 24.

### **Préparation**

Sur votre site WEB, les internautes peuvent solliciter l'assistance d'un agent en cliquant sur un bouton, de « chat » par exemple. Dès lors, l'agent peut convier le client à une démonstration privée en lui transmettant par courriel ou via [Skype](#) une invitation d'un clic ou simplement en lui indiquant un icône de connexion directe à une salle de conférence. La voix est diffusée par téléphone ou encore avec [Skype](#). Comme toujours, la personnalisation de la salle de conférence avec votre logo et un fond d'écran adapté crée un climat affable. En l'absence d'agents ou en dehors des heures d'affaires, les clients peuvent consulter, en différé, des capsules d'aide préenregistrées. D'ailleurs, la liste des vidéoclips disponibles peut être affichée sur la page WEB, dans le lobby de la salle de conférence.

### **Déroulement**

Lors d'une démonstration privée, la principale [fonctionnalité](#) de Conférenciel utilisée est le partage d'écran. Il sert à réaliser une démonstration d'un logiciel ou à partager des documents. Incidemment, le présentateur peut expédier des fichiers voire même une page WEB. Au besoin, un autre présentateur, tel un spécialiste technique, pourrait se joindre à la WEBconférence. De plus, un participant qui téléchargerait sur son PC le logiciel Conférenciel à l'essai, pourrait partager son propre écran avec un agent qui pourrait alors détecter une erreur de manipulation. A la fin d'une session, le client peut être invité à exprimer son degré de satisfaction sur la base d'une question en ce sens qui lui est soumise.

### **Suivi**

L'enregistrement systématique des WEBconférences de service et la possibilité d'en éditer le contenu, pour ne conserver que les segments opportuns, donne lieu à la constitution d'une base de connaissances audio-visuelle. Il s'agit là de la matière première d'un programme de formation en [eLearning](#) pour vos propres agents tout comme d'une bibliothèque de capsules d'aide contextuelle, en libre-service. Enfin, grâce aux rapports, le responsable du service peut suivre le degré de satisfaction des clients au jour le jour et mobiliser son équipe dans une dynamique d'amélioration continue.



*Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement.*

*Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.*

*Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficiency Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.*

*© Copyright 2006 – Télé-efficiency Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.*

## **Introduction**

Le Customer Relationship Management est d'abord et avant tout une stratégie d'entreprise supportée par des technologies et non l'inverse. Il consiste à identifier la valeur des clients, à les retenir, à les développer et à en acquérir de nouveaux. Dans cette perspective, la prospection pour l'acquisition de clients s'initie avec du [WEBinar](#) alors que la vente à proprement parler, notamment la présentation à des prospects, se déroule en [eSales](#).

## **Préparation**

Distinguons d'entrée de jeu le développement de la clientèle actuelle de la prospection de marché. Dans le premier cas, les contacts sont identifiés et figurent sous le compte du client. Il est donc aisé de les convier à une présentation puisque Conférenciel génère automatiquement les coordonnées d'une invitation; la description, l'horaire et le mode de diffusion de la voix dans le cadre d'un nouveau message. De là, vous n'avez plus qu'à sélectionner les personnes à inviter parmi vos contacts. Conséquemment, une copie de l'invitation est conservée dans le dossier de chacun des contacts, dans votre logiciel de CRM. Dans le cas de la prospection par [WEBinar](#), la liste des personnes inscrites s'importe en format CSV afin de constituer automatiquement les fiches de contact correspondant dans votre logiciel de CRM.

## **Déroulement**

Les présentations commerciales ont normalement pour but de recueillir de l'information sur la problématique d'affaire du prospect et de dresser la cartographie du pouvoir parmi le réseau d'influenceurs qui interviennent dans la décision d'achat. C'est grâce au questionnaire interactif qu'il est possible d'évaluer les préoccupations en terme de problèmes admis ainsi que les critères d'achat, de chacun des influenceurs participants. A la faveur d'un échange, on précise et on note leur rôle dans l'acquisition; utilisateur, évaluateur, leur niveau de connaissances; novice ou expert ainsi que leur attitude; allié, neutre ou hostile. Dans le cas des clients acquis, le questionnaire interactif est précieux pour évaluer leur loyauté particulièrement leur disposition à vous référer.

## **Suivi**

Le rapport d'une réunion en indique non seulement les participants mais également les réponses qu'ils ont fournis aux questions qui leur ont été soumises : problèmes admis, critères d'achat retenus, indice de loyauté. Dès lors, vous devriez être à même d'élaborer une proposition différenciée, illustrant par la pertinence, votre compréhension des besoins du client. De plus, en enregistrant une réunion, où la voix et l'image sont synchronisées, celle-ci peut être rejouée afin d'en percevoir des subtilités puis conservée dans le dossier du compte comme pièce attachée à l'opportunité.

# eMeeting



*Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement.*

*Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.*

*Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficiency Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.*

*© Copyright 2006 – Télé-efficiency Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.*

## **Introduction**

Les analystes des technologies s'entendent pour dire que le eMeeting constitue l'application de WEBconférence qui devrait connaître la plus forte croissance au cours des prochaines années. L'enjeu est clair: tenir des réunions à distance d'où que l'on soit et en tout temps, avec des collègues, des employés, des partenaires et même avec des clients et des prospects. Que ce soit pour accélérer le processus de décision, améliorer la collaboration ou simplement pour informer et consulter, les avantages sont au rendez-vous. En fait, il s'agit d'obtenir une plus grande synergie.

## **Préparation**

Selon le nombre de participants, on optera pour diffuser la voix au cours d'un appel téléphonique normal ou en audioconférence. A cet égard, nous vous offrons un [service d'audioconférence gratuit](#) où les participants logent un appel interurbain usuel avec des points d'accès en Europe et en Amérique ainsi qu'en passerelle avec Skype. L'invitation, quant à elle, est transmise par courriel ou via [Skype](#), avec le mot de passe pour s'y joindre. La page WEB de la réunion est éditée afin d'afficher l'ordre du jour. D'autres ressources vous sont offertes, sous *SERVICE*, notamment pour [détecter l'ouverture du courriel d'invitation](#), en assurer [la relance automatique auprès de ceux qui n'ont pas confirmé leur participation](#) ainsi que pour [convertir un fichier Excel en tableau de bord interactif](#).

## **Déroulement**

Plusieurs [fonctionnalités](#) de Conférenciel peuvent être utilisées pour bonifier l'efficacité d'un eMeeting. Il en va ainsi de la présentation PowerPoint et du partage d'écran afin d'afficher des documents Word ou Excel, par exemple. Aussi, plusieurs présentateurs peuvent intervenir sous la direction d'un maître de conférence ou président d'assemblée et chacun des participants peut être autorisé à dessiner sur un tableau blanc interactif ou à annoter une présentation. Le présentateur peut transmettre aux participants une saisie de l'écran annoté ou quelconque image ou fichier, tel un rapport. En cours de réunion, un participant peut lever virtuellement la main pour manifester son désir d'intervenir publiquement ou communiquer en privé avec le présentateur, comme s'il chuchotait à son oreille. Finalement, une question peut être soumise au vote et les résultats peuvent être ou non affichés, au gré du présentateur.

## **Suivi**

Le rapport d'une réunion en indique non seulement les participants mais également les réponses qu'ils ont fournis aux questions qui leur ont été soumises ou aux votes qui ont été pris. De plus, en enregistrant une réunion, où la voix et l'image sont synchronisées, les personnes absentes pourront à loisir la visionner en obtenant le lien et le mot de passe pour la rejouer.

# eLearning



*Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement.*

*Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.*

*Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficiency Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.*

*© Copyright 2006 – Télé-efficiency Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.*

## **Introduction**

Avouons le, la formation des nouveaux employés est souvent réalisée « sur le tas », alors que leur performance tarde à se manifester. Qui plus est, 80% des connaissances accumulées par une entreprise sont dans la tête de ses employés et quittent l'entreprise avec leur départ. Conséquemment, la gestion des connaissances et le partage des meilleures pratiques constituent les principaux enjeux de la formation continue et du coaching. Cela pose un défi d'apprentissage où la participation est une clé de voute.

## **Préparation**

Le eLearning se tient en direct ou en ligne dans ce qu'il est convenu d'appeler une classe virtuelle ou en différé, en auto-formation. Dans le cas d'une classe virtuelle, la voix est diffusée en audioconférence ou via [Skype](#) alors que pour une diffusion différée uniquement, la diffusion se fait en WEBcast directement sur Internet. La page WEB d'un centre de formation peut afficher la liste des cours où figurent les WEBconférences enregistrées qui constituent en fait le curriculum des programmes de formation sur mesure. Au chapitre du coaching personnalisé, l'indication de présence avec [Skype](#) permet d'être informé de l'accessibilité d'un collègue, de solliciter ses lumières et de le convier, d'un clic, pour partager avec lui votre écran, pour le consulter sur un document.

## **Déroulement**

La gamme des [fonctionnalités](#) de Conférenciel peut être mise à contribution pour favoriser les apprentissages et le partage. La présentation PowerPoint et le partage d'écran afin de réaliser une démonstration ou d'afficher des documents Word ou Excel en sont les outils privilégiés. Plusieurs présentateurs peuvent intervenir au cours d'une formation, comme un pédagogue accompagné d'un spécialiste de contenu, d'où qu'ils soient. Le présentateur peut transmettre aux participants une image ou un fichier, tel un document de référence. Finalement, pour dynamiser le cours, le présentateur peut proposer un quizz auxquels les participants répondent et dont il affiche les résultats.

## **Suivi**

A la suite d'un cours en WEBconférence, les participants peuvent être acheminés à un examen exhaustif. Pour ce faire, nous offrons un [service de sondage](#) afin de configurer facilement un questionnaire à choix multiples afin d'évaluer l'acquisition des connaissances. Le rapport de visionnement permet, quant à lui, de superviser l'accomplissement du programme d'autoformation de chacun des employés. En effet, l'enregistrement des cours, voir même leur édition pour éliminer les segments superflus, en autorise la conservation et la rediffusion au besoin et juste-à-temps.