

# Conférences Web : cinq motifs de réussite pour votre entreprise

**Guide-expert compact**

# Conférences Web : cinq motifs de réussite pour votre entreprise

|  |    |
|--|----|
| <b>1e motif :</b> Le monde du travail évolue – soyez au diapason ! . . . . .   | 5  |
| <b>2e motif :</b> De nouvelles idées pour remplacer les vieilles méthodes – les domaines d’application des conférences Web . . . . . | 9  |
| <b>3e motif :</b> Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d’un outil performant . . . . .                     | 19 |
| <b>4e motif :</b> À vos marques, prêt, partez – conseils et astuces de mise en œuvre . . . . .                                       | 49 |
| <b>5e motif :</b> La connaissance fait toute la différence – aller plus loin . . . . .   | 57 |
| <b>À propos de Netviewer . . . . .</b>   | 61 |



## 1<sup>er</sup> motif : Le monde du travail évolue – soyez au diapason !

Que diriez-vous de pouvoir **organiser plus efficacement votre travail quotidien** ? Recevoir des informations appropriées, en direct et en temps opportun de la part de vos collègues, ou bien encore travailler de temps en temps depuis la maison lorsque des événements familiaux l'exigent ? La solution existe déjà et pourtant, seule une minorité de personnes exploite pleinement les avantages de cette technologie. Le présent guide vous indique comment **utiliser les conférences Web pour transformer les structures professionnelles figées**, l'objectif ultime étant d'améliorer la rentabilité de l'entreprise. Comme sur un circuit de formule 1, ce sont la stratégie et le timing qui font la différence.

Avec une solution de conférence Web telle que Netviewer Meet, vous tirez profit de nouvelles méthodes de travail. Supposons par exemple que votre présence immédiate soit requise pour un rendez-vous au bureau, alors que vous êtes en déplacement à l'extérieur. Aucun problème : une simple connexion à Internet vous suffit pour participer en direct au rendez-vous. Par ailleurs, l'évolution du monde du travail nécessite de revoir les anciennes approches : miser sur la confiance plutôt que sur le contrôle et privilégier des modes de travail centrés sur le résultat.

## 1<sup>er</sup> motif : Le monde du travail évolue – soyez au diapason !

Dans ce contexte, la flexibilité est requise des employés comme des employeurs. Ainsi, il incombe à l'employeur de s'entourer de collaborateurs compétents et de les retenir, notamment en établissant des réglementations suffisamment évolutives. Cette souplesse est décisive, en particulier dans les secteurs d'activité où les compétences techniques revêtent une très grande importance. En outre, la division croissante du travail, synonyme d'une multiplication des fournisseurs et des partenaires, ainsi que les travaux de collaboration multisites ajoutent encore à la nécessité de recourir à des solutions optimisant l'efficacité professionnelle. Pour toutes ces raisons, il importe de s'équiper de **connexions Internet à haut débit et de logiciels de pointe** afin de pouvoir envisager l'avenir sereinement.

Les conférences Web apportent une solution technologique idéale et sont déjà utilisées avec succès dans de nombreuses entreprises : selon le cabinet Gartner, 75 % des entreprises utiliseront un outil de **conférence Web parmi leurs applications courantes** d'ici 2011. Soyez vous aussi de la partie ! Vos concurrents sont peut-être déjà plus en avance que vous ne l'imaginez. Ainsi, les experts du groupe Frost & Sullivan prévoient un **taux de croissance annuel de 20 %** pour le marché des conférences Web. Rien d'étonnant, puisque les

réunions en ligne offrent un outil sans équivalent pour promouvoir l'efficacité au travail et favoriser la flexibilité des processus métier.

Si vous vous demandez à présent pour quelles raisons vous devriez élire un produit Netviewer, sachez que toutes les études menées par des experts renommés nous désignent comme le **principal fabricant et fournisseur européen de solutions de conférence en ligne**. **Sachez encore que Netviewer est on ne peut plus simple à utiliser**. Ceci, nous ne sommes pas les seuls à l'affirmer : TopTenREVIEWS, le célèbre site Web d'études comparatives, a testé notre solution parmi onze autres outils de conférence Web. Résultat : Netviewer a été classé numéro un et a reçu un Gold Award.



## 2e motif : De nouvelles idées pour remplacer les vieilles méthodes – les domaines d'application des conférences Web.

Découvrez les **domaines d'applications des conférences Web dans l'entreprise**, et la facilité avec laquelle vous allez pouvoir changer les processus de travail obsolètes pour gagner en efficacité. À travers plusieurs exemples concrets, nous vous proposons de vous familiariser avec l'utilisation des réunions en ligne. Vous serez surpris du nombre de situations susceptibles de bénéficier de cette pratique. Que vous soyez un professionnel de la vente ou du controlling, ou encore un manager désireux de mieux organiser votre travail, Netviewer vous permet de vous appuyer sur des outils performants pour accomplir vos objectifs et vos missions. Avec les conférences Web, vous transformez facilement et positivement la culture du travail dans votre entreprise.

**Conférences Web Netviewer. Rien n'est plus simple.**

## 2e motif : De nouvelles idées pour remplacer les vieilles méthodes – les domaines d'application des conférences Web.

### **Ventes : remplissez votre carnet de commandes, pas votre feuille de route.**

Dans le domaine des ventes, les conférences Web vous **évitent de perdre du temps et limitent vos frais de déplacement**. Plus besoin de planifier longtemps à l'avance des rendez-vous sur site chez les clients pour rencontrer tous les partenaires concernés. Avec les conférences Web, vous avez désormais la possibilité de convier les intéressés à une présentation de produit aussi souvent que nécessaire. Vous raccourcissez le cycle de vente grâce à une communication optimisée et plus flexible.

En outre, vous pouvez **présenter vos produits en ligne** à plusieurs prospects en même temps. Vous qualifiez les contacts et effectuez le suivi des prospects qui présentent le plus fort potentiel commercial. De cette façon, vous obtenez de meilleurs taux de réussite. Avec la solution de conférence en ligne Netviewer Meet, votre entreprise accroît tout simplement l'efficacité de ses ventes.

Les réunions en ligne sont également intéressantes à utiliser à des fins de communication interne à l'entreprise, par exemple pour organiser régulièrement des formations destinées à votre personnel de vente, y compris aux collaborateurs itinérants. En effet, Netviewer

Meet permet à **100 participants de communiquer simultanément via Internet**. Enfin, les conférences Web offrent le moyen de resserrer la collaboration avec les partenaires et les fournisseurs autour de projets complexes.

### **Marketing : préférez les feux de la rampe à la lanterne rouge.**

Les spécialistes du marketing savent à quel point les processus de décision longs et imparfaits avec les agences et les prestataires leur demandent un temps précieux, qu'ils devraient pouvoir consacrer à d'autres priorités. Avec les conférences Web, votre service marketing évite les échanges interminables avant une décision et minimise les risques d'erreur inhérents à la communication par mail ou par téléphone.

Le temps gagné vous permet de diffuser aisément des informations auprès de vos clients, prospects et partenaires et de générer ainsi de nouveaux leads. Les réunions en ligne sont idéales pour cet usage : tous les participants à une session voient le même document ou la même présentation sur leur écran.

Vous ciblez plus finement la commercialisation de vos produits et services, en vous démarquant des formes de publicité classiques,

## 2e motif : De nouvelles idées pour remplacer les vieilles méthodes – les domaines d'application des conférences Web.

coûteuses et peu rentables. Les approches innovantes sont bienvenues, en particulier lorsque les moyens habituels perdent de leur efficacité. Les réunions en ligne vous permettent d'organiser des séminaires Web ciblés et concis et par conséquent de réduire votre coût par lead. Lors des séminaires Web – ou webinaires – vous rencontrez des personnes réellement intéressées, que vous pouvez qualifier immédiatement pendant l'événement en ligne.

### **Gestion de projet : menez les projets à terme sans perdre de temps.**

Votre entreprise a tout à gagner à utiliser également les réunions en ligne pour ses travaux de projet. Il peut être difficile de maintenir une concertation continue entre les membres d'un projet, notamment si l'équipe est répartie dans plusieurs pays. Une solution de conférence Web vous apporte tout ce dont vous avez besoin pour **organiser des rencontres régulières entre les participants au projet**, indépendamment des distances qui les séparent.

Lors d'une réunion en ligne, vous faites fi de l'éloignement géographique et visualisez sur votre propre écran le contenu du bureau d'autres membres de projet. Tout le monde accède en temps réel aux documents de travail et peut les modifier. De cette façon, **la prise de**

**décision est plus rapide**, les incertitudes sont immédiatement clarifiées et le temps de réalisation du projet diminue remarquablement.

Vous et votre équipe pouvez organiser une réunion en ligne avec le ou les décideurs afin de leur présenter les concepts et les jalons du projet. Les échanges d'information s'accroissent et vous êtes en mesure de répercuter instantanément les modifications de projet. Lorsque des difficultés se posent, vous pouvez recueillir immédiatement l'avis des experts concernés et éviter ainsi les retards dans le projet.

### **Formation continue : faites progresser le savoir et éliminez les incertitudes**

Vous aimeriez former vos employés mais vous n'avez ni l'infrastructure nécessaire, ni le temps d'interrompre les processus de travail par des actions de formation ? Les conférences Web apportent la réponse à ce problème puisque les candidats à la formation ne sont plus obligés de se réunir sur un site donné pour suivre les cours.

Votre solution de conférence Web vous permet de convier aisément les participants à une session de formation continue. Il vous suffit de prévoir celle-ci à un moment où l'activité commerciale et de service

## 2e motif : De nouvelles idées pour remplacer les vieilles méthodes – les domaines d'application des conférences Web.

à la clientèle est peu intense, afin d'éviter les pertes de productivité. Vous n'avez aucun frais de déplacement ni d'organisation à supporter : vos employés accèdent à la formation via une réunion en ligne, directement sur leur poste de travail.

Ce mode de formation ne s'adresse pas uniquement à vos employés. Ainsi, vous pouvez proposer également aux clients et aux partenaires extérieurs des formations interactives concernant vos produits. Avec une solution de conférence Web telle que Netviewer Meet, les formations ne sont plus l'apanage des grandes entreprises et des instituts et génèrent même de **nouvelles sources de revenus**. Les distances ne sont plus un obstacle.

### **Controlling : gérez les bénéfices, pas le stress**

Pour les services de controlling et de gestion financière, obligés de manipuler de nombreux tableaux et graphiques, les conférences Web représentent le moyen de rester réactifs en toutes circonstances. Vos spécialistes peuvent par exemple **faire face plus rapidement aux écarts par rapport au plan** ou livrer des informations étayées en réponse aux questions pointues de la direction.

Les réunions en ligne sont l'occasion de consolider fréquemment les

données de chiffre d'affaires et les états financiers et d'établir plus facilement la planification. Autre avantage : les conférences Web permettent aux équipes de controlling de recourir à des supports visuels lors des réunions périodiques. Ainsi, plus besoin de „gérer“ un tableau Excel par téléphone ou de s'échanger les multiples révisions d'un document par mail. Le risque d'erreur s'en trouve considérablement réduit. En outre, vous pouvez organiser des réunions en ligne **pour rencontrer régulièrement les conseillers fiscaux et les experts-comptables**, sans avoir besoin de prévoir des rendez-vous sur le terrain longtemps à l'avance.

La capacité à communiquer régulièrement et facilement avec les experts internes et externes contribue à **limiter le nombre des réunions de suivi** ; en effet, les conférences Web favorisent l'échange d'informations toujours actualisées et vous protègent des mauvaises surprises.

### **Développement : tendance positive plutôt que statu quo**

Le développement est un autre domaine dans lequel vous pouvez éviter les surcharges de travail inutiles et le manque de transparence. Lorsque les équipes de développeurs sont réparties sur plusieurs sites, il est particulièrement difficile d'assurer la concertation à travers

## 2e motif : De nouvelles idées pour remplacer les vieilles méthodes – les domaines d'application des conférences Web.

les canaux traditionnels que sont le téléphone et la messagerie électronique. Il en résulte de fréquents déplacements professionnels et des pertes de temps.

Or, les conférences Web vous offrent le moyen de **raccourcir significativement vos délais de mise sur le marché et d'assurer votre avantage concurrentiel à travers l'innovation**. Tout au long des phases d'un projet, vous pouvez vous concerter avec les partenaires et les clients lors de réunions en ligne. Vous garantisiez ainsi la **continuité du flux d'information** et faites face plus rapidement aux modifications de commande ou aux problèmes qui se posent.

En tant que petite ou moyenne entreprise, vous trouverez également dans le logiciel de conférence Web Netviewer Meet une solution particulièrement efficace pour tenir la cadence face aux multinationales. **Vous optimiserez la productivité de vos travaux de collaboration** et, si nécessaire, vous confierez une partie des projets de développement à des partenaires extérieurs tout en maintenant un contact étroit avec eux et en restant constamment informé de l'avancement des travaux.

### **Direction : une équipe dirigeante accessible plutôt que de lointains inconnus**

Pour beaucoup, vous représentez le gouvernail invisible : la „direction“. Un tel manque de proximité avec les employés est à déplorer car il retarde la détection des dysfonctionnements éventuels. Quant à la concertation entre dirigeants et entre sites de l'entreprise, elle pâtit souvent d'agendas surchargés de rendez-vous. Les conférences Web vous permettent de tenir des **réunions de direction ad hoc et d'accélérer les prises de décisions**. Vous pouvez débattre des prévisions et des objectifs de chiffre d'affaires avec vos pairs lors de réunions du conseil et faire appel à des experts parmi le personnel de l'entreprise, sans avoir besoin de les convier sur place. **Vous gagnez ainsi en flexibilité et en réactivité.**

En outre, une solution de conférence Web telle que Netviewer Meet permet d'organiser des **assemblées d'entreprise** multisites et d'en assurer la transmission vidéo. Jusqu'à 100 personnes peuvent prendre part à une session et poser des questions de manière interactive. En résumé, vous devenez plus proche de vos employés au lieu de rester un simple nom sur une plaquette d'entreprise.

## 3<sup>e</sup> motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

Félicitations. Si vous avez lu les deux premières parties de ce guide, vous savez comment introduire concrètement les conférences Web dans votre quotidien professionnel. À présent, étudions pourquoi ce type de réunion offre plus d'avantages qu'une réunion sur le terrain et apprenons à sélectionner la solution adéquate. Vous serez surpris de la palette de possibilités d'un outil de conférence Web comme Netviewer Meet.

### **Remarque :**

Vous pouvez d'ores et déjà mettre en pratique les connaissances théoriques acquises. Sur Internet, téléchargez gratuitement la solution de conférence Web Netviewer Meet via [www.netviewer.com/fr/netviewer-meet](http://www.netviewer.com/fr/netviewer-meet), puis démarrez. Rien n'est plus simple.

## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Une simplicité nouvelle

La simplicité plutôt que la complexité. **Les solutions de conférence Web modernes** telles que Netviewer Meet **ont la particularité d'être faciles à installer, à utiliser et à démarrer.**

L'un des points à vérifier pour choisir votre solution de conférence Web concerne la possibilité de l'utiliser même lorsque vous n'êtes pas au bureau. N'oubliez pas : l'un des principaux avantages visés est la suppression des contraintes de lieu et de temps. Pour que plusieurs employés puissent démarrer des réunions en ligne, assurez-vous que la **gestion des utilisateurs** fonctionne elle aussi à partir de tout lieu. Accordez une attention particulière à **l'interface utilisateur** ! Surchargée ou intuitive – faites confiance à votre première impression.

La **spontanéité** est un autre critère ; un logiciel de réunion en ligne doit être utilisable au pied levé et au moment opportun, sous peine de vous faire perdre du temps. Par ailleurs, les documents que vous voulez montrer à vos collègues ou modifier avec eux doivent être directement accessibles ; il est impensable d'avoir à les télécharger d'abord sur un serveur tiers et à les convertir.

Flexibilité est le maître mot. Le programme doit être exécutable **à partir de votre disque dur lorsque vous êtes au bureau mais aussi via le Web lorsque vous êtes en déplacement.** Avec Netviewer Meet, les réunions ad hoc ne sont pas un problème. Nul besoin d'enregistrer vos documents sur un quelconque serveur sur Internet pour pouvoir les partager avec d'autres – vous travaillez directement à l'écran de votre ordinateur. Vous gérez facilement en ligne **les utilisateurs et leurs profils.** Après avoir démarré une réunion, vous avez le choix d'une exécution en mode de base ou en mode expert ; ainsi les participants ne sont pas submergés de fonctions superflues.

### Les éléments à prendre en compte :

- Possibilité de lancer des réunions à partir de son propre disque dur et à partir du Web
- Interface utilisateur configurable librement
- Gestion des utilisateurs en ligne et conviviale
- Réunions ad hoc faciles à démarrer
- Pas de chargement des documents sur le Web
- Interface utilisateur intuitive

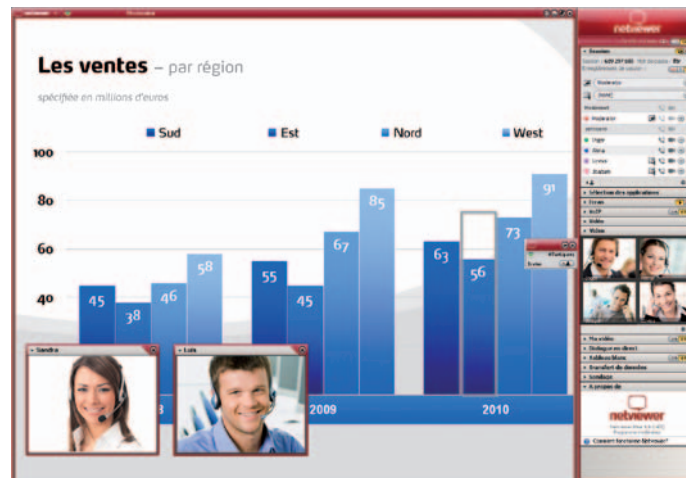
## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Maîtrise de la réunion

Gardez les rênes. Une réunion doit se dérouler sous l'autorité d'un responsable unique, qui conduit et oriente les débats. **Une attribution claire des droits assure** un déroulement quasiment sans incident.

Au même titre qu'une réunion sur le terrain, une réunion en ligne met en présence des intérêts divergents. Il importe donc de répartir distinctement les compétences et de nommer un coordinateur ou modérateur de la conférence. Il s'agit généralement de la personne qui a invité les participants à la conférence. Un modérateur doit être habilité à exclure les éléments perturbateurs et à gratifier ou priver les participants de privilèges d'accès étendus aux fonctionnalités de la réunion.

**En tant que modérateur, vous gardez toujours les rênes en main avec Netviewer Meet.** Vous accordez ou retirez le droit de prendre la parole et le droit de montrer. Vous pouvez aussi nommer un co-modérateur. Dans ce cas, celui-ci peut répondre aux questions posées via le chat tandis que vous dispensez votre présentation. Un outil de planification de sessions avec fonction d'invitation par e-mail transforme l'organisation de conférences en un jeu d'enfant.



### Les éléments à prendre en compte :

- Attribuer et retirer le droit de parler et le droit de montrer
- Désigner un co-modérateur
- Inviter ou exclure des participants ad hoc à la conférence
- Planification de sessions avec fonction d'invitation par e-mail

## 3<sup>e</sup> motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Choix de technologies de communication (VoIP, téléphone, chat, vidéo)

Faites feu de tout bois ! Bien sûr, vous n'avez à proprement parler besoin que d'un seul canal de communication pour échanger avec vos clients et collègues ; ce canal est celui qui garantit l'acheminement de vos messages à leurs destinataires. Toutefois, vous avez intérêt à disposer d'un choix de technologies : **téléphonie sur Internet, téléphonie terrestre, chat et vidéo**.

Veillez à sélectionner une solution de conférence Web qui propose plusieurs canaux de communication. **Une solution de conférence Web véritablement à la pointe de la technologie inclut nécessairement une fonction de transmission d'images vidéo par le biais d'une webcam**. Si l'utilisation d'une liaison téléphonique s'avère trop coûteuse, vous pouvez choisir le chat ou la téléphonie via Internet pour mener les entretiens, afin de réaliser des économies supplémentaires.

**Communiquez à travers plusieurs canaux**. Sélectionnez l'un des fournisseurs d'audioconférence préconfigurés ou ajoutez votre propre fournisseur. Optez pour la voix sur IP (VoIP) afin de vous entretenir avec vos clients basés à l'étranger sans grever votre budget ou échangez simplement par écrit via le chat si votre partenaire ne possède pas de

connexion Internet à haut débit. Allumez la webcam à votre convenance pour communiquer également sur un mode non verbal. Avec Netviewer Meet, 10 participants à la réunion peuvent échanger entre eux à travers la fonction de transmission vidéo. **Vous avez le choix**.



### Les éléments à prendre en compte :

- Téléphonie sur Internet
- Téléphone
- Dialogue en direct (chat)
- Vidéo multi-utilisateurs

## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Changement du sens de visualisation (partage de bureau)

Je vois ce que tu vois ! Durant un entretien, il arrive que plusieurs intervenants aient préparé des présentations PowerPoint ou d'autres documents à montrer.

Avec le changement du sens de visualisation, chaque participant peut exposer ses supports d'information à la vue de ses pairs. Cette fonction principale – montrer le contenu de son écran – est également désignée sous le nom de partage de bureau. Elle permet à un participant ou au modérateur de **rendre son écran visible par tous les autres**. Si le modérateur exécute la fonction d'un programme à l'écran ou affiche une diapositive PowerPoint, tous les membres de la conférence suivent ses explications en direct.

Attention, il doit être possible de basculer à tout instant entre **les écrans des participants**. En d'autres termes, le modérateur ne doit pas être le seul à pouvoir montrer son écran aux autres personnes ; l'inverse doit être faisable également. Celui qui montre son écran peut recourir à un pointeur pour attirer l'attention de ses partenaires sur des points importants. Le droit de montrer est accordé aux participants par le modérateur.



### Les éléments à prendre en compte :

- Partage de bureau
- Changement du sens de visualisation
- Réglementation du droit de présenter

## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Contrôle à distance

À vous de jouer ! Guider ponctuellement un partenaire dans l'utilisation d'un programme ou collaborer à un document avec d'autres membres du groupe : au moyen d'une **fonction de contrôle à distance efficace**, vous pouvez apporter votre aide à tout instant et être **présent virtuellement sur place**.

Une bonne solution de conférence Web met à votre disposition toutes les fonctions indispensables pour vous garantir les mêmes moyens d'action que lors d'une réunion sur le terrain. Lors d'une conférence classique, vous avez par exemple la possibilité de travailler à plusieurs sur un document ; dans une conférence Web, c'est la fonction de contrôle à distance qui le permet. Cela signifie qu'un participant obtient le droit d'intervenir avec sa souris et son clavier sur l'ordinateur d'un autre participant.

Le modérateur peut choisir de s'accorder à lui-même le droit de contrôle à distance ou de le confier à un autre participant à la session. Toutefois, ce droit n'est jamais exercé sans l'accord de la personne „contrôlée à distance“. Dans tous les cas, seuls les éléments d'écran et les applications **dont le participant a autorisé la transmission** peuvent faire l'objet d'une prise en main à distance. En outre, pour autoriser la prise en main de son ordinateur, le participant doit d'abord montrer son écran.



### Les éléments à prendre en compte :

- Collaborer à un document en temps réel
- Utiliser un ordinateur distant comme si l'on était sur place
- Gestion perfectionnée des droits

## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Tableau blanc

Progresser en commun plutôt qu'en solitaire ! **Le tableau blanc est l'un des outils essentiels** pour favoriser le développement d'idées en commun lors d'une conférence Web. Les remarques et les pensées manuscrites sont particulièrement utiles pour élaborer et peaufiner des documents de présentation ou de projet.

On ne saurait donc imaginer une salle de conférence sans un tableau blanc sur lequel tous les participants peuvent rassembler et visualiser des idées importantes. Les solutions de conférence Web dignes de ce nom doivent répondre à cette nécessité et offrir des outils de dessin utilisables sur des tableaux blancs interactifs. Les avantages : tous les participants à la conférence Web peuvent **sauvegarder directement sur leur disque dur le document de tableau blanc** élaboré en commun ; ainsi, tout le monde en est au même niveau de connaissances.

Il est important que tous les participants à une réunion en ligne aient le **choix d'utiliser le tableau blanc selon deux modes : le mode capture d'écran et le mode direct**. En mode capture d'écran, les

participants inscrivent leurs annotations sur une capture d'écran du partenaire qui montre son écran, tandis qu'en mode direct, les participants peuvent ajouter des remarques pendant le déroulement d'une présentation sur l'écran montré actuellement.



### Les éléments à prendre en compte :

- Annotations sur des vues de document
- État synchrone des connaissances pour tous les participants
- Choix entre deux modes d'utilisation du tableau blanc

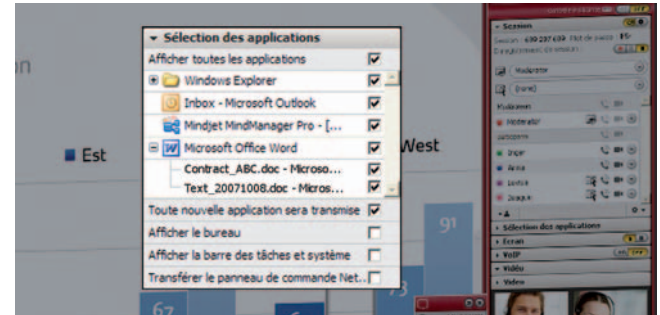
## 3<sup>e</sup> motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Sélection d'applications

Restez maître de vos données ! Tout participant à une conférence Web qui partage son bureau avec d'autres doit veiller à la transparence des données et choisir, parmi ses applications, celles qu'il accepte de montrer. **Tout participant qui montre son écran doit pouvoir décider des applications et des éléments visibles.**

L'un des grands avantages des conférences Web réside dans la possibilité de partager le contenu de son écran avec des personnes éloignées. Cependant, **toute information n'est pas à dévoiler aux yeux de tous.** Vous devez donc vérifier si la solution de conférence Web que vous prévoyez d'acquérir permet de protéger les informations sensibles contre une divulgation involontaire. Pour les grandes entreprises, ceci est important pour le respect des **dispositions de protection des données** et des **standards de conformité.**

Netviewer Meet propose une fonction de **sélection des applications**, qui permet de définir **les programmes à ne pas dévoiler** et de décider si le bureau, la barre des tâches, la messagerie ou le panneau Netviewer sont visibles. À l'aide d'une **fonction Moniteur**, vous pouvez contrôler ce que les autres partenaires de session perçoivent de votre écran.



### Les éléments à prendre en compte :

- Contrôle des applications visibles
- Transparence des données
- Protection de la sphère privée

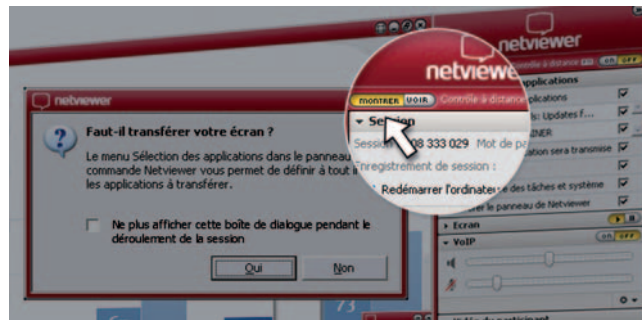
## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Concept de protection des données

Ne révélez pas votre jeu ! Soyez particulièrement prudent face au risque d'exposer soudain des données confidentielles aux yeux de tous. Préservez-vous et préservez votre savoir au moyen d'un concept de protection des données efficace.

Lorsque vous utilisez une solution de conférence Web, veillez toujours à conserver la maîtrise de vos données et à être informé de toute opération réalisée sur votre ordinateur. Ne laissez rien se produire sans votre accord et surveillez constamment ce qui se passe sur votre écran pendant une session. Réagissez aussitôt qu'une personne accède à vos données sans votre autorisation ou s'approprie des droits de contrôle à distance illégitimes. Assurez-vous également que les données ou les détails d'une réunion ne restent pas sur votre ordinateur.

Avec Netviewer Meet, vous avez la garantie que personne n'accède à un quelconque contenu sur votre ordinateur sans votre consentement. Même le modérateur ne peut voir votre écran ou contrôler votre ordinateur à distance que si vous l'y autorisez. Tout participant à une réunion conserve la maîtrise de ses propres données.



### Les éléments à prendre en compte :

- Concept perfectionné de protection des données
- Aucune opération sans autorisation
- L'utilisateur reste maître de ses données

Pour en savoir plus sur la protection des données chez Netviewer, accédez à notre landing page : [www.netviewer.com/livre-conferences-web](http://www.netviewer.com/livre-conferences-web)

## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Concept de sécurité (chiffrement)

Jouez la sécurité ! Le savoir de votre personnel représente le capital de l'entreprise. Dans vos locaux, il suffit de verrouiller des portes pour maintenir ce capital à l'abri. Sur Internet en revanche, les flux d'informations peuvent être espionnés à votre insu. **Protégez votre communication en ligne de tout usage malveillant au moyen d'une infrastructure de sécurité perfectionnée.**

Lorsque vous utilisez une solution de conférence Web, **ne vous contentez pas d'un système de mots de passe** pour éviter une participation illégitime à une réunion en ligne. En effet, les tentatives d'accès illégal peuvent se produire dès l'établissement de la connexion. Pour cette raison, vérifiez que votre fournisseur de conférence Web propose bien une architecture de sécurité multiniveaux.

Chaque réunion doit se dérouler sur deux serveurs distincts permettant le **chiffrement du flux d'informations**. Un serveur de mise en relation garantit l'établissement de la connexion entre les participants à la session en éliminant tout risque d'interception, tandis qu'un serveur de communication assure le chiffrement du flux d'informations.

Netviewer Meet attribue un numéro de session aléatoire à neuf chiffres à chaque réunion en ligne. Plusieurs études indépendantes menées par des prestataires informatiques spécialisés dans le secteur bancaire attestent du haut niveau de sécurité des produits Netviewer. Toutes nos solutions actuelles intègrent les technologies résultant de la certification Common Criteria de Netviewer par le BSI, l'Office fédéral de la sécurité des systèmes d'information.

### Les éléments à prendre en compte :

- Serveurs distincts pour l'établissement de la connexion et la communication
- Numéro de session aléatoire à neuf chiffres
- Chiffrement des flux de données

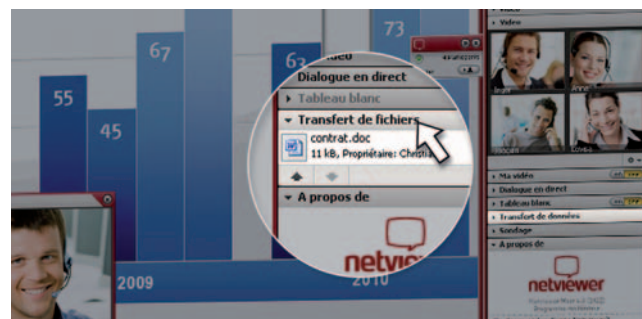
## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Échange de fichiers (tous à jour)

L'avant-réunion détermine l'après-réunion ! La conférence est terminée et pourtant le travail commence pour de nombreuses personnes. Les participants doivent incorporer toutes les modifications à leurs présentations et documents, puis les transmettre à leurs pairs, en veillant à ne pas faire circuler plusieurs versions d'un même document. **Épargnez-vous le travail fastidieux d'après-réunion.**

Les conférences Web vous font gagner du temps. Pas seulement lors de la planification d'une réunion, mais aussi a posteriori. Dans une réunion classique, les documents de travail sont mis à jour seulement à la fin de la conférence, puis transmis aux participants. Entre-temps, chaque membre du groupe de réunion doit s'en référer à ses propres notes. Les solutions de conférence Web actuelles, en revanche, permettent aux participants de modifier ensemble les documents, puis de les diffuser sans délai via une fonction de transfert de fichiers. Assurez-vous de choisir une solution qui offre cette fonction.

Vous devez pouvoir déplacer des fichiers ou des répertoires entiers **par glisser-déposer de votre bureau vers le „magasin de fichiers“**, à partir duquel les fichiers sont téléchargeables. Ainsi, tous les participants peuvent récupérer les documents juste après la réunion.



### Les éléments à prendre en compte :

- Diffuser les documents sans perdre de temps
- Transférer facilement les fichiers par glisser-déposer
- Échanger des dossiers entiers

### 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

#### Fonctions de feedback (outil de sondage/enregistrement)

Un simple bouton pour le feedback ! La meilleure des réunions est peine perdue si vos partenaires ne saisissent pas votre message ou si les règles de participation adéquates ne sont pas appliquées.

**Réalisez des sondages en ligne afin d'obtenir du feedback lorsque vous le jugez nécessaire.** Tous les préparatifs de réunion et toutes les présentations méticuleusement élaborées n'auront servi à rien si les personnes conviées ont encore des questions qu'elles n'osent pas poser de peur de paraître stupides devant leurs collègues. En tant que modérateur d'une conférence Web, vous pouvez éviter facilement ce genre d'embûches. Les solutions perfectionnées offrent en effet des outils de sondage qui vous permettent d'interroger les participants en fin de réunion.

Avec le gestionnaire de sondages de Netviewer, le modérateur peut également créer des **sondages rapides et spontanés ou encore des questionnaires détaillés** à transmettre aux participants d'une session.



#### Les éléments à prendre en compte :

- Lancer des sondages ad hoc
- Envoyer des tests en rapport avec le contenu d'une formation
- Solliciter le feedback

## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Fonction d'enregistrement (documentation)

Pour ne rien oublier. L'entretien a eu lieu et, de retour à son poste de travail, chacun doit compiler une quantité de notes pour finir par constater que l'information nécessaire n'y figure pas. **Veillez à disposer d'une fonction d'enregistrement** qui vous évite ce genre de désagréments.

Après une réunion classique, beaucoup de participants doivent commencer par accomplir des tâches administratives. Il s'agit de récapituler les informations énoncées et de distinguer l'important du superflu. Les participants à une conférence Web sont plus privilégiés, à condition toutefois que la solution mise en œuvre intègre une fonction d'enregistrement. Celle-ci évite toute perte d'informations et donne accès à l'ensemble des débats dans leur version originale.

Dans le domaine du service à la clientèle, vous devez veiller à ce que le format d'enregistrement soit infalsifiable, en particulier si vous êtes un **établissement bancaire**. Une fois enregistrées, les conclusions énoncées en réunion sont disponibles à tout instant. Renoncez à toute solution qui n'offre pas cette fonctionnalité.



### Les éléments à prendre en compte :

- Formation d'enregistrement infalsifiable
- Disponibilité permanente

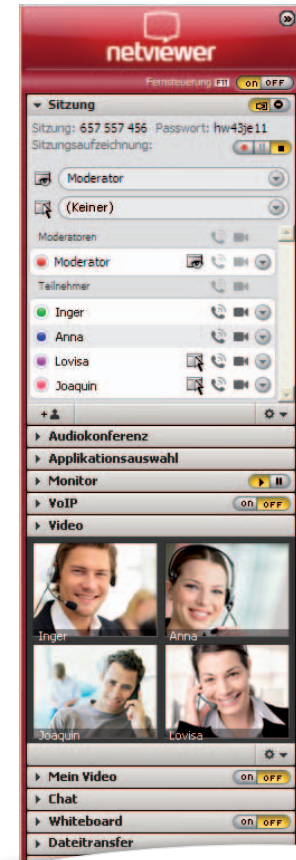
## 3e motif : Choisir la bonne solution pour réussir – les critères de choix d'un outil performant

### Flexibilité (configurations/adaptation à l'identité visuelle)

Personnalisez l'apparence de votre solution de conférence Web :  
**vous devez pouvoir accorder votre salle de conférence virtuelle à l'identité visuelle de votre entreprise.**

Les outils doivent s'adapter aux utilisateurs et non l'inverse. Ce principe vaut également pour les solutions de conférence Web. Par conséquent, vérifiez que votre solution est configurable selon vos besoins et que vous pouvez positionner librement les éléments d'interface à l'écran sur votre poste de travail. Ainsi, vous pouvez placer les fonctions les plus utilisées dans une zone particulière de l'écran pour les avoir en permanence à portée de main.

Netviewer Meet vous permet de positionner librement à l'écran les différentes fonctions du programme et notamment les widgets. Si vous utilisez Netviewer Meet pour les réunions avec vos clients, vous pouvez insérer votre logo dans l'application, afin de promouvoir la communication de votre image.



### Les éléments à prendre en compte :

- Configuration personnalisée
- Adaptation à l'identité visuelle propre

### **SaaS ou on premise (utilisation à la demande ou installation sur serveur local)**

Toujours à la pointe de la technologie. L'introduction d'un nouveau logiciel est souvent synonyme de difficultés importantes pour les entreprises, en particulier en termes d'intégration dans l'environnement informatique existant. Dans ce cas, pourquoi ne pas profiter du modèle **SaaS (Software as a Service)**. Celui-ci soulage votre service informatique d'une grande charge et vous garantit d'accéder toujours aux toutes dernières versions disponibles.

**L'alternative consiste à utiliser votre propre solution installée en local ou „on premise“, sur un serveur interne à l'entreprise – ce choix peut être dicté par exemple par vos directives de sécurité.** Dans ce cas, la solution doit permettre un déploiement rapide dans l'environnement informatique de l'entreprise et offrir plusieurs interfaces notamment avec des services Active Directory et de portail, afin de garantir le meilleur rapport coût-efficacité. Pour un fonctionnement interne optimal, la solution doit satisfaire les prescriptions en matière de conformité, être une source d'efficacité accrue et dégager un nouveau potentiel d'économie.

Assurez-vous de bénéficier d'un modèle de licence flexible, que vous ayez besoin d'une licence pour une seule personne ou d'une licence d'équipe permettant à plusieurs employés de démarrer des sessions de conférence.

### **Les éléments à prendre en compte :**

- Solution SaaS pour un maximum de confort
- Adaptabilité à chaque contexte d'utilisation
- Coûts transparents et faciles à planifier
- Solution on premise sur serveur local



## 4e motif : À vos marques, prêt, partez – conseils et astuces de mise en œuvre

Félicitations ! Vous êtes déjà presque un professionnel chevronné des conférences Web. Vous savez à quelles fins exploiter les avantages des réunions en ligne et vous connaissez les propriétés à exiger d'une solution de conférence Web. Cette quatrième section de notre guide vous montre que vous n'avez pas besoin de compétences techniques particulières pour bien mettre en pratique les réunions en ligne. Vous allez constater **combien il est simple de réussir la planification, la conduite et la conclusion des conférences Web.**

### Bien préparer les conférences Web

La date de la prochaine grande réunion approche et, plutôt que d'étudier les trajets en train ou de rechercher les vols meilleur marché sur Internet, vous avez décidé d'organiser une réunion en ligne et de réaliser de substantielles économies. Pour mettre toutes les chances de votre côté, suivez nos 13 conseils de préparation d'une conférence Web :

#### 13 conseils pour bien préparer les grandes conférences Web :

1. Dès la phase de planification de la réunion en ligne, décidez quelles sont les personnes dont la présence est importante en fonction du thème de la rencontre.
2. Prenez en compte les jours fériés, les ponts et les périodes de congé. Si le calendrier le permet, proposez au moins deux dates de réunion au choix.
3. Créez une réunion en ligne dans le planificateur de sessions et invitez les participants souhaités par mail.
4. Si vous voulez utiliser un sondage pendant le déroulement de la réunion, pensez à le préparer à l'avance.
5. Deux ou trois jours avant la conférence, rappelez le rendez-vous aux participants. Envoyez éventuellement un autre rappel très bref une heure avant le début de la réunion.
6. Créez une liste d'agenda des points à aborder durant la réunion en ligne et prévoyez un laps de temps correspondant pour chaque point.
7. Placez tous les fichiers de contenu à présenter en réunion dans un dossier de votre choix afin de les avoir à disposition.
8. Avant la réunion, vérifiez une dernière fois les aspects techniques ; si nécessaire, munissez-vous d'écouteurs.
9. Assurez-vous d'être confortablement assis et préparez-vous une boisson.
10. Si vous utilisez une webcam, prévoyez un arrière-plan agréable, qui peut comporter le logo de l'entreprise.
11. Utilisez un logiciel de conférence Web qui peut être démarré facilement via un double-clic et un numéro de connexion. Vos participants ne doivent avoir aucun frais à supporter pour l'usage du logiciel.
12. Installez-vous dans un environnement tranquille, par exemple une pièce réservée, ou demandez à vos collègues de ne pas circuler autour de vous.
13. Effectuez une dernière vérification rapide du programme de réunion juste avant l'heure de démarrage.

### Bien conduire les conférences Web

Vous avez envoyé les invitations la semaine dernière et vous vous apprêtez maintenant à tenir la réunion. Au lieu de partir pour l'aéroport, vous vous installez confortablement à votre bureau, fin prêt à commencer. Si vous maîtrisez désormais les secrets et les subtilités des conférences Web, pensez que certains de vos participants peuvent être novices en la matière. Suivez les dix conseils ci-dessous pour mener avec succès votre réunion.

#### 10 conseils pour bien conduire une conférence Web :

1. Démarrez à l'heure. Puisque vous avez déjà envoyé les invitations à la réunion en ligne, vous devez être présent lorsque les participants à la conférence se connectent. Votre co-moderateur également doit être prêt, par exemple pour répondre à des questions via la fonction de chat.
2. Accueillez les participants avec une formule positive. Détendez l'atmosphère par de menus propos, notamment si quelques participants sont débutants.
3. Expliquez brièvement aux participants les moyens d'interaction dont ils disposent, par exemple le chat, les émoticônes ou le pointeur.
4. Souhaitez une nouvelle fois la bienvenue à tous les participants en guise d'introduction à la réunion, présentez rapidement le thème et dispensez quelques conseils d'organisation, par exemple à propos du sondage prévu à la fin de la conférence.
5. Laissez aux membres de la réunion le temps de se présenter s'ils ne se connaissent pas encore personnellement.
6. Demandez aux participants s'ils souhaiteraient aborder certains points en rapport avec le thème de la réunion, qui ne sont pas encore inscrits à l'ordre du jour.
7. Sollicitez la participation interactive de tous les individus présents, afin que personne ne „décroche“. Utilisez par exemple des sondages pour obtenir du feedback sur des points précis.
8. Activez éventuellement le mode silencieux pour les participants afin d'obtenir le calme si vous devez donner un exposé complexe ou dispenser une formation devant une large assemblée.
9. Respectez l'ordre du jour prévu et, à la fin de chaque point traité, offrez à tous les participants la possibilité d'intervenir. De cette façon, vous vous assurez que les plus réservés des participants expriment eux aussi leur avis.
10. En fin de réunion, récapitulez les résultats et abordez les étapes suivantes.

## Bien conclure une conférence Web

Vous avez traité entièrement et fructueusement l'ordre du jour de la conférence. À ce stade, au lieu de terminer brutalement la réunion en ligne, profitez-en pour encourager la productivité. Nous vous proposons sept conseils pour laisser un souvenir positif aux participants.

### 7 conseils pour bien conclure une conférence Web :

1. Lancez un sondage pour recueillir le feedback global de tous les participants à la réunion et pour rappeler une dernière fois l'ensemble des points débattus.
2. Récapitulez de nouveau les conclusions de la réunion en ligne et laissez à chaque personne la liberté de proposer un commentaire final.
3. Mettez les présentations diffusées ou les documents révisés en commun à la disposition de tous les participants, qui pourront les télécharger et bénéficier ainsi des mêmes connaissances.
4. Si vous venez de mener un entretien important avec un client, transmettez-lui un petit cadeau, par exemple un e-book, via la fonction de transfert de fichiers.
5. Si vous avez enregistré la réunion en accord avec les participants, mettez l'enregistrement à la disposition de tous.
6. Archivez les documents et les présentations échangés dans un dossier numérique spécifique afin de les garder tous à portée de clic et de ne pas avoir à les rechercher dans différents répertoires.
7. Le jour suivant, envoyez un e-mail bref pour remercier les participants de cet instant de collaboration réussi et annoncer éventuellement la date de la prochaine réunion en ligne. La conclusion de cette réunion prépare déjà la réunion suivante.



## 5e motif : La connaissance fait toute la différence – aller plus loin

### **Magnifique ! Vous êtes un professionnel des conférences Web.**

Vous connaissez maintenant les conférences Web dans toutes leurs particularités et personne ne peut plus vous en imposer sur le sujet.

Peu importe que vous utilisiez les conférences Web à des fins privées ou dans votre entreprise. Dès la première mise en pratique, vous ne pouvez plus vous en passer car elles vous offrent une liberté d'action et un avantage supplémentaires. Cette liberté vous permet de vous consacrer à d'autres tâches au bureau et d'augmenter votre efficacité. En définitive, vous atteignez un meilleur équilibre vie professionnelle - vie personnelle.

**Un conseil :** mettez à profit votre nouveau savoir et partagez-le. Vous assurerez de substantielles économies à votre entreprise. L'investissement dans le logiciel de conférence Web est rentabilisé à la première réunion. Cette rentabilité est facile à démontrer avec notre système de calcul de retour sur investissement accessible sur Internet :

<http://www.netviewer.com/en/products/cost-savings-calculator/>

**5e motif** : La connaissance fait toute la différence – aller plus loin

**Complément d'information :**



si vous souhaitez en lire plus sur le thème des conférences Web, nous vous recommandons d'explorer également notre guide „**La réussite vient en ligne**“, consacré à la nouvelle culture des réunions en ligne. Il vous suffit de le commander via le site Internet de Netviewer, à la page [www.netviewer.com/success](http://www.netviewer.com/success). Gratuitement, cela va de soi.

Vous trouverez également une **présentation détaillée de Netviewer Meet** sur notre site Internet à la page [www.netviewer.com/fr/netviewer-meet](http://www.netviewer.com/fr/netviewer-meet) – **pour aller plus loin !**

**A propos de Netviewer – ce que vous devez absolument savoir :**

**Tester Netviewer Meet gratuitement pendant deux semaines**

[www.netviewer.com/fr/netviewer-meet](http://www.netviewer.com/fr/netviewer-meet)

**Téléchargement gratuit : guide Netviewer Webinar**

<http://www.netviewer.com/fr/landingpages/webinar-manuel>

**Nouveautés Netviewer – suivez l'actualité de Netviewer sur**

**Twitter**

[www.twitter.com/netviewer](http://www.twitter.com/netviewer)

**Netviewer sur Youtube**

[www.youtube.com/user/NetviewerAG](http://www.youtube.com/user/NetviewerAG)

**Pour rester informé – newsletter Netviewer**

[www.netviewer.com/fr/inscription-newsletter](http://www.netviewer.com/fr/inscription-newsletter)

**Aperçu des autres produits Netviewer**

**Netviewer Webinar**

Solution pour des séminaires en ligne interactifs

**Netviewer Support**

Pour les centres d'appel et le service à la clientèle

**Netviewer Admin**

Pour administrer des PC et des serveurs à distance

[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)

# À propos de Netviewer

**Pour consulter encore bien d'autres informations, accédez à la landing page associée au présent guide :**  
[www.netviewer.com/livre-conferences-web](http://www.netviewer.com/livre-conferences-web)

**Calculateur d'économies** – faites le calcul des coûts économisés avec Netviewer.

**Témoignages clients à propos de Netviewer** – pourquoi les entreprises nous font confiance.

**Témoignages de jeunes à propos de Netviewer** – la collaboration Web vue par la nouvelle génération.

**Autres vidéos et références**

**Livre blanc sur le thème des réunions en ligne avec Netviewer**

**Neuf conseils** pour optimiser vos réunions.

**Gestion optimale du temps** : communiquez plus efficacement au travail.

**Le ton pour convaincre** : conseils pour captiver votre auditoire.

**La gestion du savoir, un facteur clé de succès** : restez toujours à l'avant-garde avec les formations en ligne.

**Gestion de projet performante** – tirez profit des réunions en ligne pour piloter efficacement vos projets.

**La communication d'entreprise emprunte de nouvelles voies** – améliorez la communication professionnelle avec les conférences Web.

**Manuels d'utilisation de Netviewer Meet**

La société Netviewer AG ([www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)) créée en 2001 à Karlsruhe est le principal fabricant et fournisseur européen de solutions de conférences en ligne. De telles solutions permettent aux employés de coopérer par-delà les distances géographiques, comme des collègues partageant le même bureau. Elles facilitent les réunions, les formations et l'assistance technique. En outre, les entreprises les utilisent pour organiser des séminaires sur le Web, mener des entretiens de prospection et promouvoir leurs ventes.

En procurant un moyen de communication visuelle en temps réel sur Internet, les solutions Netviewer réduisent les temps et les coûts de déplacement et augmentent la productivité. Leurs utilisateurs participent activement à la protection du climat et de l'environnement. Les avantages des conférences en ligne Netviewer sont déjà mis à profit par plus de 18 000 groupes et moyennes entreprises dans 68 pays, dont Bayer, BMW, Deutsche Post, SAP, Siemens et Swisscom. La société emploie actuellement quelque 200 personnes, un effectif qui continue d'augmenter.

**Plus d'informations au :**

**+49 721 35 44 99 0** OU SUR

**[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)**