

# Découvrez les compétences requises pour proposer un événement virtuel réussi

Livre blanc



Le monde numérique dans lequel nous vivons devient de plus en plus complexe. En réalité, il est difficile de s'imaginer un événement majeur dépourvu de toute couverture numérique, de composants virtuels qui vous permettent d'y participer sans sortir de votre salon ou de votre bureau. Prenons l'exemple des Jeux olympiques de 2010. Dans le monde entier, nombre de téléspectateurs ont davantage profité du contenu en ligne que des programmes retransmis à la télévision : plus pertinent et mieux actualisé, le contenu Web était plus percutant.

Les entreprises sont elles aussi conscientes des nombreux bénéfices que ce monde virtuel en constante mutation peut leur apporter. Grâce aux nouvelles technologies, elles sont en mesure de toucher un public bien plus large qu'avant, tout en réduisant les coûts de déplacement et les dépenses liées aux événements. En effet, les occasions ne manquent pas pour étendre la notoriété de la marque et renforcer les relations internes et externes. Qu'il s'agisse de lancements de produits, de conférences utilisateurs, de réunions publiques ou de sessions de formation organisées par les services des ressources humaines, tous les moyens sont efficaces.

Toutefois et à l'instar de toute nouvelle adoption technologique, le processus d'apprentissage peut s'avérer très exigeant pour des entreprises qui tentent de simuler, étendre et améliorer l'expérience des communications en personne. La mise en œuvre d'un événement en ligne ou d'un événement hybride (mêlant manifestation physique et contenu virtuel) est au-delà des compétences de la plupart des entreprises. Bien souvent, elles ne disposent pas de l'expertise ou du personnel nécessaires à la gestion efficace de l'événement.

Pour profiter des bénéfices des événements en ligne, il est nécessaire de disposer d'un ensemble de compétences, toutes aussi précieuses que rares. Ce livre blanc les décrit en détail et explique pourquoi elles sont essentielles à la réussite des événements en ligne. Nous tâchons également de décrire la valeur ajoutée des planificateurs d'événements en ligne pour les entreprises. Au cours de la dernière décennie, les événements en ligne se sont diversifiés et ont vu leur importance grandir. Alors, pourquoi risquer l'échec lorsqu'il existe un moyen sûr de réussir ?

## La nouvelle dimension des événements en ligne

Aujourd'hui, les événements en ligne et hybrides ont atteint de nouveaux degrés d'interactions et d'engagement. Les flux vidéo en HD (haute définition), les sessions de questions-réponses en temps réel et les stands d'exposition en 3D ne sont que quelques-uns des supports des événements en ligne. Grâce à ces médias, les diffuseurs proposent des expériences exceptionnelles et plus efficaces aux utilisateurs.

Regardez simplement ce qui se passe avec un événement comme Cisco® Live! Avec ce système, l'utilisateur a le choix de venir en personne ou de participer virtuellement. Grâce à cette méthode, nous sommes parvenus à une participation trois fois plus importante que celle enregistrée avec l'événement physique uniquement. La plate-forme virtuelle offre aux participants de nouvelles occasions de communiquer via les médias sociaux ou les espaces de chat et pour visualiser des

discours d'orientation par l'intermédiaire de flux vidéo en temps réel ou à la demande (en différé), selon la méthode qui leur convient le mieux. De tels événements hybrides (mêlant les composants réels et virtuels) se répandent de plus en plus. En 2009, une étude a révélé que 61 % des promoteurs de marques utilisent les événements virtuels en complément des événements en direct.<sup>1</sup>



Si votre entreprise n'a pas encore défini de stratégie événementielle définitive, il est grand temps d'en élaborer une. Pourquoi ? Vos clients, vos prospects et vos partenaires (vos interlocuteurs privilégiés) veulent que vous leur donniez les moyens de collaborer avec vous en ligne. Pensez à vos concurrents. S'ils étaient en mesure d'atteindre plus facilement, plus efficacement, plus fréquemment et à moindre coût votre public cible, que cela signifierait-il pour vous ?

Les événements en ligne offrent de nombreux bénéfices, notamment :

- **La réduction de la durée et des coûts de transport :** les événements en ligne peuvent être jusqu'à quatre fois moins coûteux que les événements en direct. En organisant en ligne sa réunion commerciale mondiale et en abandonnant par la même occasion les méthodes traditionnelles, Cisco est parvenu à réduire ses coûts d'organisation de 90 %.

### Qu'est-ce qu'un événement en ligne ?

Il s'agit d'un événement tenu dans un environnement en ligne qui simule l'ensemble des caractéristiques d'un événement en direct et en personne. Il peut par exemple s'agir de conférences, de réunions publiques, de réunions générales d'entreprise, de salons commerciaux, ou de sessions de formation.

#### Principales caractéristiques :

- Accessible sur le Web
- Fonctionnalités voix et données
- Possibilité de souscription ou d'adhésion
- Enregistrables pour une visualisation ultérieure

#### Fonctions supplémentaires

- Vidéo HD
- Salles de conférence virtuelles
- Environnements 3D immersifs
- Intégration de contenus multimédias et des médias sociaux

1. « Digital + Exhibiting Marketing Insights 2010 (Étude marketing des médias numériques et d'exposition) », Center for Exhibition Industry Research, 2010

- **La génération de prospects à moindre coût** : les événements virtuels et hybrides peuvent générer des prospects qualifiés à un coût considérablement réduit, par rapport aux dépenses nécessaires à l'organisation d'événements en direct. Les organisateurs d'événements peuvent également segmenter les prospects et établir leurs profils à l'aide d'outils d'analyse Web et de génération de rapports d'événement.
- **De nouvelles sources de revenus** : pour générer de nouvelles sources de revenus, il est possible d'appliquer un modèle de paiement à la séance à la visualisation du contenu. La vente de bannières publicitaires, de stands virtuels et les parrainages constituent des occasions de revenus supplémentaires.
- **Une productivité améliorée** : s'ils sont associés à des fonctionnalités de sondage, de génération de rapports, de suivi continu des prospects et d'analyse de retour sur investissement (ROI), les événements en ligne peuvent contribuer à la rationalisation des processus administratifs. Utilisez ces informations pour vous assurer que les mesures de performance s'alignent sur vos objectifs et sur le ROI cible.
- **Une amélioration des interactions avec le public** : les événements en ligne permettent d'améliorer les interactions avec le public, directement depuis les postes de travail des utilisateurs. En intégrant les médias sociaux, les fonctions de chat, de sondage et plus encore, les entreprises ont la possibilité de stimuler l'implication des participants, plus encore qu'avec un événement en direct.
- **Une portée plus large** : puisque les événements en ligne n'impliquent aucun budget de transport, ils ouvrent les portes de l'entreprise à un nouveau public. L'événement n'a plus la même portée : il sort de son cadre régional pour englober le monde entier. Une entreprise classée au Fortune 500 a connu une augmentation de 28 % du nombre de participants à ses événements, après avoir effectué sa transition vers une plate-forme virtuelle.<sup>2</sup>
- **Longévité prolongée de l'événement** : grâce à l'enregistrement des discours d'orientation et des discussions virtuelles, les entreprises peuvent prolonger la vie d'un événement en proposant un dispositif de lecture à la demande, disponible à tout moment. Les forums communautaires développent également des interactions avec les participants et les personnes inscrites.

Il est relativement facile de décider d'adopter une stratégie d'événement en ligne. La difficulté réside dans la mise en œuvre effective. C'est à cause de cette étape cruciale que nombre d'entreprises ne parviennent pas à franchir le pas.

## Votre personnel possède-t-il les compétences requises ?

Pour identifier au mieux la valeur ajoutée des événements en ligne, la difficulté est de s'assurer de la qualité de l'expérience offerte par votre entreprise. Il est impératif que les participants et les intervenants jouissent pleinement, sur la durée, des atouts proposés par ce nouveau mode de communication. Il en va de même pour les clients,

les prospects et tout le personnel de votre entreprise : tous sont tournés vers le même objectif et observent votre travail. Vous ne disposez que d'une seule chance. Si votre réseau n'est pas prêt ou si le moindre grain de sable enrayer la machine, les résultats peuvent s'avérer catastrophiques. Pour la mise en œuvre de certains événements par le passé, vous êtes certainement appuyé sur de solides compétences marketing, informatiques ou commerciales. Aujourd'hui, le niveau d'exigence s'est élevé : la complexité des événements en ligne vous oblige non seulement à vous reposer sur cet ensemble précieux de compétences, mais aussi à en développer de nouvelles.

L'organisation d'un événement en ligne nécessite des compétences transversales dans de nombreuses disciplines, notamment dans la gestion de la sécurité et du réseau, la stratégie commerciale, la planification de projets événementiels, l'assistance et la production événementielles, ou encore la gestion audiovisuelle. Les choses ont changé depuis l'arrivée des solutions de conférence Web et la technologie s'est améliorée. Les événements en ligne d'aujourd'hui sont des expériences immersives. Les participants ont la possibilité d'évoluer au sein de salles de conférences en 3D et de stands virtuels et même de dialoguer avec d'autres participants dans des salons virtuels. Les sensations sont les mêmes que celles ressenties lors d'un événement physique.

Toutefois, vous devez adapter vos habitudes de travail au nouveau modèle. D'une part, les membres de votre équipe doivent raisonner comme des producteurs d'événements et s'occuper de la programmation, de la coordination des équipes audiovisuelles, de l'analyse des mesures de l'événement, etc. D'autre part, ils doivent occuper la fonction d'experts techniques et veiller sur des paramètres tels que la bande passante, les exigences de sécurité et du réseau, ou encore élaborer des planifications détaillées de projets, mettre en œuvre la formation et l'assistance et bien plus encore. Par-dessus tout, votre équipe doit tâcher d'avoir une bonne compréhension des objectifs de votre entreprise, de manière à pouvoir intégrer les événements en ligne dans votre stratégie générale. Il n'est pas facile de trouver l'interlocuteur qui saura vous apporter cet ensemble de compétences spécialisées.

Au sein des entreprises ou des équipes événementielles, le défaut d'expertise peut mener à de nombreux problèmes, notamment :

- l'utilisation d'équipements non testés, non éprouvés ou en surcapacité, réduisant les possibilités d'interactions et ayant une incidence négative sur l'expérience des utilisateurs,
- des plans de secours incomplets pour les problèmes associés au conférencier ou au formateur, ou des problèmes technologiques,
- des composants technologiques incompatibles, en particulier si plusieurs fournisseurs sont sollicités,
- des occasions manquées d'organisation d'événements de qualité et mémorables, qui permettent à votre entreprise de tirer son épingle du jeu sur le marché.

La plupart des entreprises ne disposent pas de cette expertise en interne. Alors, où vont-elles chercher cette expérience et ces connaissances pour assembler avec succès ces composants essentiels ?

2. Résultat communiqué par le client de Cisco

Étude de cas client :  
Magazine *Fortune*

*Fortune* est parvenu à améliorer sensiblement la portée, la durée et l'impact de ses conférences, grâce à la technologie et aux services d'organisation d'événements Cisco Collaboration. Si l'on ajoute les 1 700 participants en ligne aux 300 personnes présentes sur site, la conférence Brainstorm GREEN de 2010 a réuni presque sept fois plus de personnes que l'année précédente.

« Grâce aux solutions pour l'organisation d'événements Cisco Collaboration, nous prolongeons la durée de vie de la conférence Brainstorm GREEN de 3 jours à une année entière. »

P.J. Boatwright  
Vice-président des conférences  
Magazine *Fortune*

## Établir un partenariat avec un spécialiste de l'événementiel

Lorsque vous recherchez un partenaire pour optimiser la production de vos événements en ligne, vous avez tout intérêt à solliciter un interlocuteur multidisciplinaire. Ses domaines d'expertise doivent notamment englober la planification des événements, la préparation du réseau, la gestion de programmes et aussi toucher aux domaines de l'audiovisuel et du codage vidéo. Ce type d'expertise s'avère particulièrement précieux au moment de choisir la plate-forme événementielle, parmi une liste toujours croissante de fournisseurs de technologie d'événements virtuels.

Le partenaire idéal utilise une approche collaborative et s'assure du respect des besoins de l'entreprise et de ceux de l'architecture réseau. Pour valoriser au mieux ce partenariat, vous avez tout intérêt à faire appel à l'expert en événement au début du cycle de planification. De cette manière, vous pouvez élaborer un plan de projet qui intègre l'ensemble des aspects commerciaux et techniques essentiels. Dans le cadre de ce processus, le partenaire est en mesure de communiquer ses connaissances et ses meilleures pratiques à l'équipe interne responsable des événements d'une entreprise et peut même contribuer à la gestion de l'ensemble des détails.

La sélection de la technologie appropriée à l'organisation d'événements en ligne est une procédure qui peut s'avérer intimidante, même pour les entreprises qui disposent de cette expertise et de ses meilleures pratiques. Les entreprises doivent tenir compte de nombreux paramètres, dont la taille et l'objectif de l'événement, ou le type d'audience. C'est à ce moment-là que l'appui du spécialiste de

l'événementiel devient précieux. Vous trouverez ci-dessous quelques-uns des principaux éléments évalués par les consultants spécialistes des événements en ligne lors de la sélection de la technologie appropriée :

- **Sécurité du réseau et des contenus** : la production d'un événement en ligne est très exigeante en termes de protection de données confidentielles, de la souscription des participants aux informations de paiement, en passant par les données budgétaires liées à l'organisation des événements. Vous devez avant tout chercher une solution qui propose un système de sécurité solide et fiable.
- **Facilité d'utilisation pour les participants** : vous ne tenez certainement pas à gérer la frustration des participants qui ne parviennent pas à accéder à l'événement ou à utiliser certaines fonctionnalités. C'est pourquoi 88 % des professionnels du marketing et des réunions accordent leur priorité à la facilité d'utilisation du système par les participants. Pour ces experts, il s'agit du paramètre le plus important à étudier lors de la mise en œuvre d'une solution d'événement virtuel.
- **Facilité d'utilisation pour les présentateurs et les producteurs** : les intervenants peuvent parfois ressentir du stress au moment de l'événement. Pour optimiser les expériences des présentateurs et des producteurs d'événements, votre système doit disposer de fonctionnalités audio, vidéo et de présentation de diapositives.<sup>3</sup>
- **Compatibilité inter plate-forme** : la technologie doit être accessible depuis tous les types de périphériques ou plates-formes de système d'exploitation. Vous n'avez aucun intérêt à utiliser des technologies disponibles uniquement sur certains ordinateurs ou périphériques mobiles : vous perdriez des participants potentiels.
- **Sécurité et conformité des utilisateurs** : comme pour toute autre transaction en ligne, les procédures d'enregistrement et de participation aux événements en ligne sont sujettes à des attaques de programmes malveillants ou à d'autres menaces présentes sur Internet. Les questions de conformité peuvent également être un sujet de préoccupation. La technologie idéale offre un environnement sécurisé aux participants et aux organisateurs.
- **Besoins en bande passante** : pour garantir l'accessibilité de tous les participants, les entreprises doivent évaluer les capacités en bande passante de leur réseau et effectuer une analyse de public, identifiant la situation géographique des participants et leurs méthodes d'accès.
- **Besoins en matière de vidéo** : si votre entreprise envisage de générer des flux vidéo d'un discours de bienvenue, d'orientation et d'introduction à l'événement en ligne, il vous faut alors étudier les exigences multimédias associées.
- **Fonctionnalités obligatoires** : les entreprises peuvent inclure certains éléments à l'événement, comme des salles d'exposition virtuelles, des diffusions en direct, ou même des espaces publicitaires. Ces types de fonctionnalités vous permettent de créer une expérience totalement immersive pour les participants et peuvent générer de nouvelles sources de revenus.

3. « 2010 Virtual Market Outlook Report (Rapport de 2010 sur les perspectives du marché virtuel), » VirtualEdge.org/George P. Johnson, 2010

Découvrez les compétences requises pour proposer un événement virtuel réussi

[Livre blanc](#)



## Les Services des événements virtuels de Cisco : le pivot de la réussite de votre événement en ligne

Comme nous l'avons vu dans les rubriques précédentes, la planification d'un événement en ligne doit intégrer l'ensemble des fonctionnalités, des risques et des exigences associés à ce type d'activités. Vers qui les entreprises peuvent-elles se tourner pour garantir le succès de leurs initiatives d'organisation d'événements en ligne ? Allez directement à la source : les Services Cisco WebEx Event Collaboration. La gamme de produits WebEx® tire profit de plus de 10 ans d'expérience dans la prestation d'événements en ligne et se révèle comme le leader mondial de ce marché. Les entreprises ont la possibilité d'appliquer les processus et les meilleures pratiques maintes fois récompensés de Cisco. Nous avons, par exemple, obtenu la prestigieuse récompense Grand Ex Award, décernée au plus méritant des professionnels de la commercialisation d'événements, pour nos solutions d'événements virtuels et hybrides. L'équipe des Services Cisco s'appuie sur des décennies d'expérience dans le domaine des événements en ligne et compte à ce jour plus de 40 000 événements en ligne couverts.

Les Services Cisco sont aujourd'hui reconnus comme les pionniers des réunions en ligne et de l'espace événementiel et vous proposent des solutions technologiques personnalisées et parfaitement adaptées à votre événement. Les solutions WebEx proposent des environnements d'événements virtuels pour chacun des services de votre entreprise, du secteur des ventes et du marketing à celui des ressources humaines, en passant par ceux de la communication d'entreprise et de la formation. Le type de l'assistance fournie doit être adapté aux différents types d'événements, raison pour laquelle Cisco offre les quatre services événementiels suivants :

- **Service Cisco WebEx Meeting** : appuyez-vous sur les Services Cisco WebEx Global Assist, maintes fois récompensés, pour planifier, préparer et produire des événements exceptionnels sur le Web. Ce service propose des activités de répétitions types d'événements, de génération de rapports et d'analyse technique, aidant ainsi les entreprises à valoriser au mieux leurs événements. En un mot, ce service garantit la réussite des initiatives entreprises.

### Étude de cas client : Seagate Technology

Seagate Technology cherchait un moyen de créer un engouement autour de son nouveau modèle de disque dur hybride à mémoire cache rémanente. Le fabricant de disques durs a sollicité les Services Cisco WebEx et a effectué le lancement de son produit en ligne via la plate-forme Cisco WebEx Event Center.

L'événement a été couronné de succès et a permis à l'entreprise d'atteindre des résultats de vente trois fois supérieurs aux objectifs qu'elle s'était fixés et de doubler les prévisions de vente dans la première semaine suivant le lancement. Le lancement en ligne du produit a immédiatement rempli le carnet de commandes de Seagate pour son disque dur hybride à mémoire cache rémanente, mais a également eu des retombées positives sur le Web. En l'espace de quatre mois, 38 000 visionnages sur YouTube ont été enregistrés, preuve que ce genre d'initiative peut provoquer un effet de marketing viral.

« Des services d'accompagnement aux séances de remue-méninges, en passant par la recherche d'une forme d'exposition du contenu qui plaise à nos interlocuteurs, nous avons pu compter sur les Services avancés WebEx à chaque étape du processus. »

**Joni Clark**  
Directeur principal du marketing produit  
Seagate Technology

- **Service Cisco WebEx Video Streaming** : ce service vous aide à produire des contenus audio et vidéo parfaitement synchronisés, de haute qualité et en temps réel, ainsi que du contenu de présentation, et ce, quelles que soient la situation géographique et la taille de votre audience. Les solutions d'événements vidéo WebEx conviennent aux entreprises qui souhaitent transmettre un message en direct à des audiences cibles, qu'il s'agisse d'une réunion générale d'entreprise, d'un lancement de produit, d'une conférence utilisateur, ou d'un autre événement spécifique.
- **Service Cisco WebEx Virtual Conferencing** : renforcez l'impact de tous les types d'événements (d'une simple réunion virtuelle à une conférence virtuelle intégrale et immersive) avec l'aide du Service Cisco WebEx Virtual Conferencing. Ce service vous apporte la technologie, l'expertise et l'assistance nécessaire à la mise en ligne de vos conférences, ou à la valorisation de votre événement physique. Dans ce dernier cas de figure, les experts vous aident à intégrer un composant virtuel au sein de votre événement.

Découvrez les compétences requises pour proposer un événement virtuel réussi

[Livre blanc](#)

- **Service de planification, de conception et de mise en œuvre de Cisco WebEx** : les équipes des Services Cisco vous accompagnent dans chacune des étapes du cycle de vie de votre événement : de la planification aux activités de clôture et de générations de rapports suivant l'événement, en passant par les services d'assistance fournis au cours de l'événement. Ce service comprend la gestion du projet et de l'équipe audiovisuelle et offre des activités de gestion et d'assistance. Par ailleurs, les experts vous fournissent le réseau informatique et les ressources de production requis.

Cisco est le seul fournisseur qui propose une solution intégrée pour l'organisation d'événements virtuels pour laquelle la technologie et les services vont de pair.

## Conclusion

Les technologies de collaboration modifient notre manière de travailler et d'interagir au quotidien. Les événements en ligne, en particulier, ont ouvert de nouvelles perspectives aux grandes et aux petites entreprises. Cette nouvelle classe d'événements offre de nombreux avantages à l'ensemble de ces structures : les dépenses sont réduites, les retours sur investissement sont meilleurs, la portée publique est élargie.

Enfin, ces nouvelles solutions permettent de prolonger le cycle de vie des événements. Toutefois, elles nécessitent également un ensemble de compétences uniques et diversifiées. Le travail de votre entreprise doit être appuyé par l'expertise de professionnels spécialistes des événements en ligne, des réseaux et des systèmes informatiques et doit être accompagné par de solides compétences commerciales.

Pour optimiser leurs résultats et éviter les pièges potentiels, les entreprises ont besoin de se reposer sur un savoir-faire accompli dans le domaine des services événementiels. Ces connaissances s'avèrent très précieuses pour planifier et gérer les événements en ligne avec un savant mélange d'expérience, de meilleures pratiques et de technologie.

Donnez une chance au leader mondial du marché des événements en ligne : il ne vous décevra pas. Nous vous accompagnons dans la réussite de vos événements en ligne et vous aidons à vous démarquer de vos concurrents. Grâce à notre large gamme de services personnalisables, les Services Cisco WebEx Event Collaboration et nos professionnels des événements reconnus peuvent vous aider à optimiser vos événements en ligne et hybrides.

Pour savoir comment réussir la création d'événements en ligne, consultez le site suivant <http://www.webex.com/quicktour/events/>.



**Siège social pour les Amériques** Cisco Systems, Inc.  
San Jose, Californie

**Siège social en Asie-Pacifique** Cisco Systems (USA) Pte. Ltd  
Singapour

**Siège social en Europe** Cisco Systems International BV Amsterdam,  
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de fax de nos bureaux sont répertoriés sur le site Web Cisco, à l'adresse suivante : [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

© 1997-2011 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Cisco WebEx et le logo Cisco WebEx sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays. Tous les autres produits ou noms de marques sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs.