

Les piliers de la réussite



Les piliers de la réussite

L'identification des leviers de croissance n'est que le point de départ de votre parcours d'adoption Webex.

Les 5 piliers de la réussite vous guideront ensuite à travers les facteurs les plus importants d'une adoption réussie :

Direction : bénéficier du soutien et de l'impulsion des cadres dirigeants

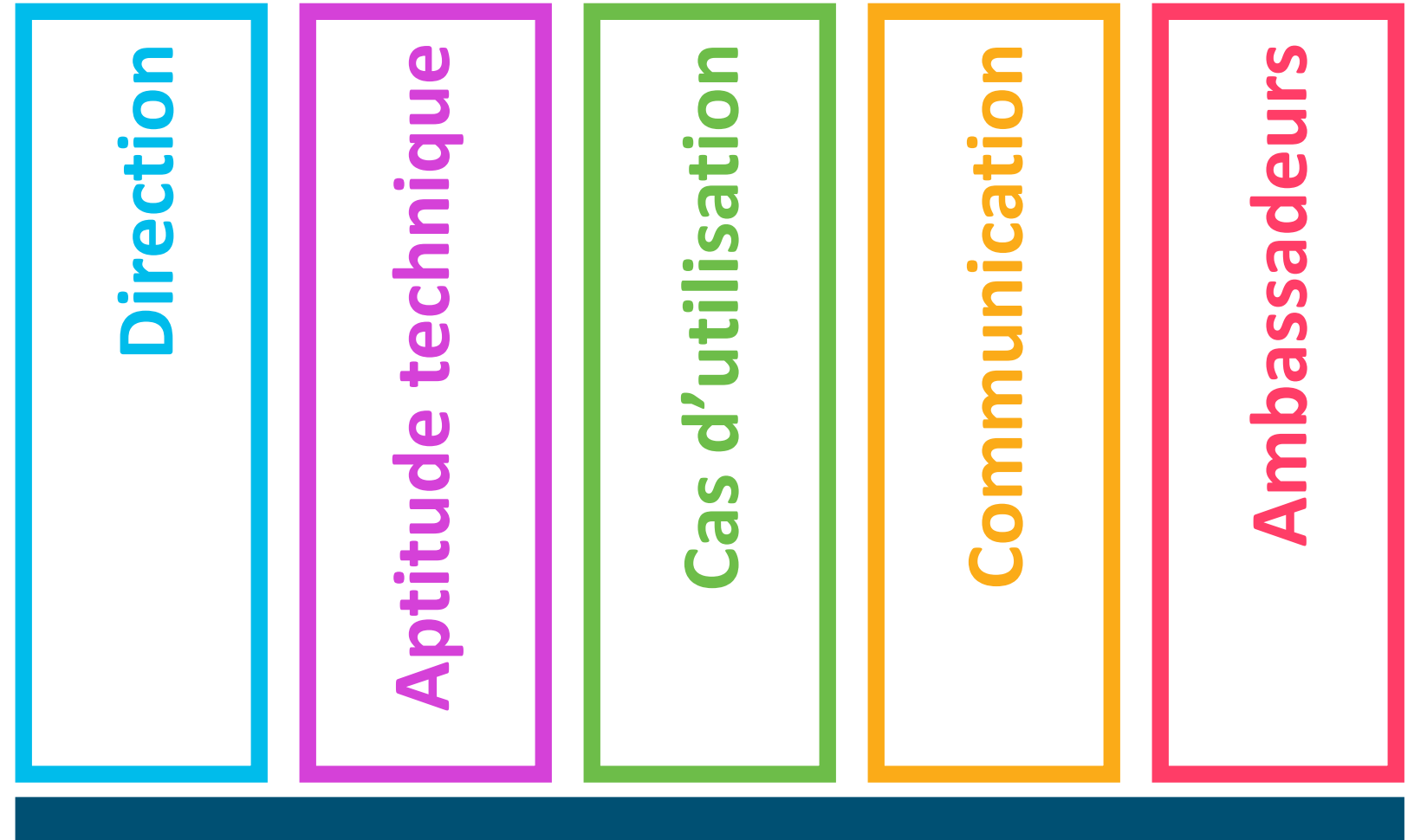
Aptitude technique : s'assurer que Webex fonctionne dès son lancement et à chaque utilisation.

Cas d'utilisation : comprendre exactement comment l'entreprise va utiliser Webex.

Communication : expliquer à tous ce que la solution va leur apporter et comment démarrer avec Webex.

Ambassadeurs : recruter des partisans au sein de l'entreprise qui vous aideront à encourager l'adoption de Webex.

Si vous respectez attentivement chaque pilier, vous atteindrez un taux d'adoption élevé.



Pilier de la réussite :
Direction

Pilier de la réussite : Direction

Direction

Le soutien de la direction est indispensable à la réussite du déploiement de Webex. Lorsque les cadres dirigeants font figure de proue en utilisant tout le potentiel de Webex et en expliquant les raisons sous-jacentes à cet investissement, les collaborateurs suivent le mouvement.

Exemples d'avantages offerts par une forte adoption de Webex pour l'équipe de direction :

- Un gain de temps et d'argent avec la réduction des déplacements
- Des réunions plus courtes et plus productives
- Des collaborateurs plus impliqués et mieux informés

Communication

Ambassadeurs

Pilier de la réussite : Direction

Direction

Avant d'engager le dialogue avec les cadres dirigeants...

- Préparez une rapide étude de cas afin de répondre à la question : « Pourquoi choisir Cisco Webex ? » : à partir du document exposant vos leviers de croissance, relevez un ou deux cas d'utilisation ou études de cas clés, selon votre secteur d'activité.
- Aidez les cadres supérieurs à se familiariser et à se sentir à l'aise avec la plateforme en les accompagnant et en leur fournissant des ressources sur lesquelles s'appuyer : les applications mobiles et la simplicité du processus de participation aux réunions sont généralement des arguments de vente clés.
- Transmettez-leur la fiche de la direction et indiquez-leur des étapes simples pour démarrer.
- Encouragez-les à transformer une réunion standard en personne ou audio uniquement en une réunion Webex, et saluez le bon usage de Webex au sein de leur équipe.

Ambassadeurs

Modèle d'analyse des parties prenantes au sein de la direction

Utilisez le modèle suivant pour analyser les parties prenantes au sein de votre direction. Cela vous aidera à identifier votre sponsor exécutif et d'autres alliés. Cette analyse vous permettra également de repérer les sceptiques et les détracteurs, et vous pourrez alors préparer votre argumentaire de sorte à atténuer ou à résoudre leurs objections en proposant des solutions Webex concrètes. Adaptez les rôles suggérés selon la composition de votre équipe de direction.

Responsable / cadre	Réaction face aux plans Webex	Objectifs, problèmes et facteurs de motivation	Comment Webex peut l'aider
PDG	<i>Comment cette personne réagit-elle face aux leviers de croissance de Webex ? Est-elle d'accord ? Se montre-t-elle sceptique ? Qu'est-ce qui la préoccupe ?</i>	<i>Quels sont ses principaux objectifs et freins ? Qu'est-ce qui la motive et l'encourage vraiment dans son travail ?</i>	<i>Quels sont les cas d'utilisation de Webex, les études sectorielles et les statistiques qui lui parleront le plus ? Comment l'adoption de Webex peut-elle répondre directement à ses problèmes ?</i>
DG			
DSI			
DRH			
Directeur de la relation client			
Directeur commercial			
Directeur marketing			
Directeur de la production			
<i>Ajoutez un poste...</i>			
<i>Ajoutez un poste...</i>			

Liste de contrôle pour la direction

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons réalisé l'exercice sur les leviers de croissance pour comprendre les raisons du déploiement de Cisco Webex.	[Lien vers les leviers de croissance]	
Nous avons réalisé l'analyse des parties prenantes au sein de la direction afin d'identifier notre sponsor exécutif.	Modèle d'analyse des parties prenantes au sein de la direction	
Nous avons nommé notre sponsor exécutif et obtenu son adhésion au projet et son soutien.		
Nous avons briefé notre sponsor exécutif sur le document des leviers de croissance et les plans associés au projet.		
Notre sponsor exécutif a cherché le soutien d'autres cadres dirigeants, et nous comprenons leurs réactions, leurs ambitions et leurs inquiétudes vis-à-vis de Webex.		
Nous avons diffusé la fiche de la direction auprès de tous les cadres dirigeants.	[Lien vers les leviers de croissance]	
Nous avons planifié des sessions d'accompagnement en face à face avec les cadres dirigeants afin de les familiariser avec Webex, en se concentrant sur les objectifs propres à chacun et en leur proposant des cas d'utilisation pertinents.		
Nous avons assuré des sessions d'accompagnement en face à face avec tous les cadres dirigeants avant le lancement à grande échelle au sein de l'entreprise.		
Nous avons aidé les cadres dirigeants à télécharger l'application mobile et leur avons montré comment l'utiliser.		
Nous avons vérifié que tous les logiciels Webex fonctionnent comme prévu sur les ordinateurs des cadres dirigeants.		

Liste de contrôle pour la direction

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons planifié et assuré un accompagnement pour les assistantes personnelles/de direction qui gèrent l'agenda des cadres dirigeants, et nous nous sommes assurés qu'elles étaient en mesure de programmer des réunions Webex pour eux.	WBS31 ou WBS32 WBS33	
Nous avons aidé notre sponsor exécutif et d'autres cadres dirigeants à transformer leurs réunions audio uniquement par téléphone et en personne en réunions Webex, le cas échéant.		
Nous avons briefé notre sponsor exécutif et d'autres cadres dirigeants pour qu'ils encouragent et saluent le bon usage de Webex, notamment l'activation de la vidéo lors des réunions.		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		

Pilier de la réussite :
Aptitude technique

Les piliers de la réussite

Direction

Aptitude technique

Il s'agit ici de vous assurer que les services Cisco Webex sont déployés de sorte à limiter les risques et à répondre aux exigences spécifiques de votre entreprise.

Cela implique les actions suivantes :

- Définition des préférences système
- Cartographie du processus d'initiation de l'utilisateur
- Développement des compétences des équipes du centre de services et de l'assistance technique
- Choix de la méthode de gestion et de distribution des licences Webex

Ambassadeurs

Les piliers de la réussite

Direction

Aptitude technique

Mais l'aptitude technique ne se limite pas à une configuration réussie. Elle implique également de tester minutieusement l'expérience utilisateur et de gommer toutes les aspérités. Pour cela, vous devez vous glisser dans la peau d'un nouvel utilisateur.

- Quelles sont les instructions nécessaires à la première connexion ?
- Le parcours est-il aussi simple que possible ?
- Les étapes à suivre sont-elles accessibles à des non-spécialistes ?
- Comment se déroule l'expérience en fonction des conditions d'utilisation : en interne, en externe et sur différents appareils ?

Faites preuve de curiosité et testez le service avant de le mettre à disposition de nouveaux utilisateurs.

Un bon départ fera toute la différence dans votre projet d'adoption. Disposer d'une technologie puissante n'est qu'un facteur de l'équation d'adoption : vous devez également tenir compte de l'expérience utilisateur, qui dépend d'une intégration et d'un test minutieux dans les conditions uniques de votre environnement.

Vos utilisateurs voudront retrouver les expériences technologiques captivantes que leur offrent les applications grand public. Votre mission est donc de les impressionner dès la première utilisation de Webex.

Liste de contrôle de l'aptitude technique – Control Hub

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons préparé notre réseau pour Webex.	Test du réseau Cisco Webex Configuration réseau requise pour les services Webex Teams Livre blanc : Calcul de la bande passante dans votre environnement Cisco Webex Meetings	
Nous nous sommes familiarisés avec la passerelle Cisco Webex Control Hub.	Cisco Webex Control Hub	
Nous avons consulté notre équipe de sécurité IT et avons obtenu son accord pour déployer Webex.	Sécurité et confidentialité de Cisco Webex Teams	
Nous avons ajouté, vérifié et revendiqué nos domaines.	Ajouter, vérifier et revendiquer des domaines	
Nous avons déterminé la méthode de connexion et d'authentification des utilisateurs : <ul style="list-style-type: none">• Authentification unique (SSO) ou• Manuellement avec un nom d'utilisateur et un mot de passe	Intégration de l'authentification unique (SSO) Cisco Webex Control Hub	
Nous avons dressé la liste des personnes qui disposeront d'une licence Webex et les avons réparties en groupes.		
Nous avons planifié le déploiement de Webex pour chaque groupe.		
Nous comprenons et avons testé le déploiement du logiciel sur différents appareils (PC, iOS, Android, etc.).		
Nous comprenons et avons testé le déploiement du logiciel en différents lieux (sur site, à divers endroits, via la connexion Wi-Fi, au domicile des télétravailleurs).		

Liste de contrôle de l'aptitude technique – Control Hub

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous comprenons la manière dont nous allons combiner et déployer les logiciels Webex sur les ordinateurs des utilisateurs.		
Nous avons réalisé un inventaire des systèmes de conférence vidéo (points de terminaison) que nous enregistrerons dans le Cloud Webex.		
Nous avons suivi les bonnes pratiques pour le déploiement des appareils et/ou des tableaux Cisco Webex Room.	Cisco Webex DX80 Série Cisco Webex Room (enregistrement dans le Cloud) Série Cisco Webex Room (enregistrement sur site) Tableau blanc Cisco Webex Board Partage Cisco Webex Points de terminaison de collaboration Project Workplace	
Facultatif – Niveau supérieur		
Nous avons exploré les options de services hybrides.	En savoir plus sur les services hybrides Les conditions requises et des guides sont disponibles pour chaque service dans l'interface Control Hub.	
Nous avons travaillé en collaboration avec l'entreprise pour comprendre quels bots et extensions sont nécessaires.	Cisco Webex App Hub	

Liste de contrôle de l'aptitude technique – Administration du site

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons préparé notre réseau pour Webex.	Test du réseau Cisco Webex Configuration réseau requise pour les services Webex Livres blancs : Calcul de la bande passante dans votre environnement Cisco Webex Meetings	
Nous nous sommes familiarisés avec l'administration du site Cisco Webex.	Administration du site Cisco Webex	
Nous avons consulté notre équipe de sécurité IT et avons obtenu son accord pour déployer Webex.	Sécurité et confidentialité de Cisco Webex	
Nous avons déterminé la méthode de gestion des utilisateurs et des mots de passe : <ul style="list-style-type: none">• Automatiquement via SSO SAML• Chargement de fichier• Manuellement depuis l'administration du site	Création de compte automatique Importer des utilisateurs par lots Ajouter des utilisateurs manuellement	
Nous avons dressé la liste des personnes qui disposeront d'une licence Webex et les avons réparties en groupes.		
Nous avons planifié le déploiement de Webex pour chaque groupe.		
Nous comprenons et avons testé le déploiement du logiciel sur différents appareils (PC, iOS, Android, etc.).		
Nous comprenons et avons testé le déploiement du logiciel en différents lieux (sur site, à divers endroits, via la connexion Wi-Fi, au domicile des télétravailleurs).		

Liste de contrôle de l'aptitude technique – Administration du site

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
<p>Nous comprenons la manière dont nous allons combiner et déployer les logiciels Webex sur les ordinateurs des utilisateurs.</p>		
<p>Nous avons suivi les bonnes pratiques pour le déploiement des appareils et/ou des tableaux Cisco Webex Room.</p>	<p>Cisco Webex DX80 Série Cisco Webex Room (enregistrement dans le Cloud) Série Cisco Webex Room (enregistrement sur site) Tableau blanc Cisco Webex Board Partage Cisco Webex Points de terminaison de collaboration Project Workplace</p>	

Liste de contrôle de l'aptitude technique – Expérience utilisateur

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons cartographié le parcours d'initiation des utilisateurs : Instructions de première connexion et démarrage		
Nous avons testé le parcours d'initiation des utilisateurs en différents lieux et sur divers appareils.		
Nous avons mis en place un processus permettant aux utilisateurs d'obtenir un casque et une webcam, si leur rôle l'exige.		
Nous avons identifié et gommé/atténué toutes les aspérités du parcours d'initiation des utilisateurs.		
Nous avons simplifié au maximum le parcours d'initiation pour les non-spécialistes.		
Nous avons demandé à des non-spécialistes de tester le parcours d'initiation et avons pris en compte leurs commentaires.		
Nous sommes absolument certains que l'utilisateur lambda n'aura aucun mal à suivre le parcours d'initiation.		
Nous avons formé notre équipe d'assistance technique et mis à jour tous les contenus d'aide dans le logiciel de gestion des demandes d'assistance.		
<p>Nous disposons d'un plan B en cas de problème durant le processus de préparation technique.</p> <p>Nous avons anticipé tout arrêt d'activité et toute absence de personnes clés.</p> <p>Nous avons tenu compte des réunions importantes qui ne peuvent pas être interrompues.</p> <p>Nous avons un plan pour conserver les anciens dossiers et données.</p> <p>Il n'y a pas de questions techniques/réglementaires non résolues ou non traitées.</p> <p>Nous avons testé la solution dans un environnement de sandbox.</p> <p>Notre plan de préparation technique est adapté aux spécificités de notre entreprise.</p>		

Liste de contrôle de l'aptitude technique – Autres éléments à prendre en compte

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous disposons d'un plan B en cas de problème durant le processus de préparation technique.		
Nous avons anticipé tout arrêt d'activité et toute absence de personnes clés.		
Nous avons tenu compte des réunions importantes qui ne peuvent pas être interrompues.		
Nous avons un plan pour conserver les anciens dossiers et données.		
Il n'y a pas de questions techniques/réglementaires non résolues ou non traitées.		
Nous avons testé la solution dans un environnement de sandbox.		
Notre plan de préparation technique est adapté aux spécificités de notre entreprise.		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		

Pilier de la réussite :
Cas d'utilisation

Pilier de la réussite : Cas d'utilisation

Qu'est-ce qu'un cas d'utilisation ?

Un cas d'utilisation est un exemple d'utilisation particulière d'un produit ou d'un service en vue d'en retirer une certaine valeur.

Le développement de cas d'utilisation vous aidera à identifier les domaines où Cisco Webex aura le plus d'impact sur votre activité. Ces exemples feront également apparaître des possibilités d'accroître encore davantage l'adoption de Webex au sein de votre entreprise.

À quoi sert un cas d'utilisation ?

Un cas d'utilisation vous permet de définir les problèmes que vous tentez de résoudre et de démontrer comment Webex peut vous aider à les résoudre, le tout à partir des commentaires des personnes qui seront amenées à l'utiliser au quotidien.

Le fait d'élaborer des cas d'utilisation clés en amont et de les reprendre tout au long de votre parcours Webex vous permettra de maintenir vos projets sur les rails et d'apporter à l'entreprise une réelle valeur ajoutée.

Cas d'utilisation

Qui ?

Un groupe d'individus...



Quoi ?

... qui travaillent ensemble dans Webex...



Pourquoi ?

... pour obtenir un avantage stratégique.



Les quatre diapositives suivantes
donnent des pistes de cas
d'utilisation dans différents secteurs

Industrie

Éducation

Services financiers

Santé

Cisco Webex dans l'industrie

Les industriels peuvent utiliser les technologies de collaboration pour accélérer la production et gagner en agilité. Les outils de collaboration permettent de réduire les coûts et d'optimiser l'utilisation des actifs. Une meilleure collaboration peut améliorer l'efficacité opérationnelle et logistique, tout en réduisant les délais de mise sur le marché.

L'intégration de Webex dans votre activité peut vous apporter les avantages suivants :

- Réduction des temps d'arrêt, hausse de la productivité et conformité aux normes du secteur
- Accélération de l'innovation au sein des équipes
- Amélioration de la traçabilité grâce à la collaboration
- Gestion du stock en temps réel ; amélioration de la communication ; échange d'idées, élaboration de plans et développement de compétences partout et à tout moment, grâce aux outils de collaboration
- Moins de déplacements, plus de collaboration

[Cliquez ici afin de découvrir comment Del Brenta utilise Webex pour se connecter au monde entier](#)



Cisco Webex dans l'éducation

La technologie déploie l'apprentissage au-delà de la salle de classe

L'éducation évolue. Élèves et étudiants ne sont plus contraints d'apprendre uniquement en salle de classe. Ils peuvent le faire où qu'ils soient, sur n'importe quel appareil, réinventant ainsi les méthodes d'apprentissage. Enseignants et chercheurs innovent plus vite que jamais.

- Ensemble, Webex et les acteurs du secteur éducatif peuvent accomplir de grandes choses :
- Amélioration de l'implication et des taux de réussite des élèves et étudiants
- Intervention virtuelle d'experts du monde entier en salle de classe
- Accès centralisé aux cours, devoirs et autres ressources utiles
- Accès à un large éventail de nouvelles ressources et approches d'apprentissage, souvent hors du cadre traditionnel de la salle de classe
- Interaction des enseignants, élèves et parents via la vidéo, pendant et en dehors des heures de cours

[Cliquez ici pour découvrir comment les établissements scolaires de Troy utilisent Webex](#)



Cisco Webex dans les services financiers

Les clients veulent des réponses rapides et un service personnalisé. Dans le secteur des services financiers, où la rapidité et la sécurité sont essentielles, les entreprises se démarquent par leurs options de collaboration.

Les communications unifiées, de la collaboration sur poste de travail aux salles de conférence, apportent de nombreux avantages aux professionnels du secteur. Les clients veulent des options qui simplifient les transactions. Avantages de Webex :

- Hausse de la productivité avec l'intégration de solutions de communication vidéo et de collaboration Cisco
- Amélioration de l'expérience client avec Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Moins de déplacements, hausse de la productivité des collaborateurs et meilleur équilibre travail/vie privée
- Réduction des coûts et amélioration des niveaux de service
- Accélération et amélioration du processus décisionnel
- Augmentation des ventes croisées : en moyenne, vente d'un produit supplémentaire à chaque entretien à distance
- Hausse de la productivité chez les experts grâce à des processus numériques rationalisés

[Cliquez ici pour découvrir comment 10x Banking optimise l'expérience client](#)



Cisco Webex dans la santé

Webex transforme les soins de santé en permettant aux médecins d'intervenir auprès de personnes qui ne peuvent se déplacer et en amenant les soins au plus près du domicile du patient.

Les patients peuvent ainsi bénéficier des soins et du suivi médical nécessaires sans les inconvénients. Webex rationalise les soins de santé en offrant les avantages suivants :

- Consultations et deuxième avis possibles en tous lieux
- Partage d'applications pour permettre aux cliniciens d'accéder aux dossiers depuis n'importe quel système
- Implication de médecins du monde entier, sans frais de déplacement
- Amélioration de la précision de la posologie de 40 %*
- Plus de temps à consacrer aux patients pour les médecins*
- Prise d'appels plus rapide et affichage simultané du dossier du patient sur l'écran du professionnel de santé**

[Cliquez ici pour découvrir comment Mercy Virtual transforme les soins de santé](#)



Atelier rapide sur les cas d'utilisation

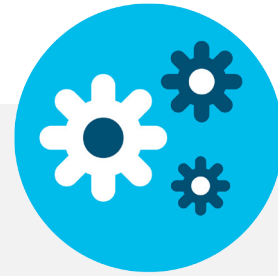
Contenu :



Exercice sur
les récits
utilisateur



Composantes
d'un cas
d'utilisation
efficace



Approfon-
dissement des
cas d'utilisation



Évaluation de
l'efficacité du
cas d'utilisation

Exercice sur les récits utilisateur

Afin d'établir des cas d'utilisation pertinents pour votre entreprise, vous devez d'abord interroger vos collaborateurs.

Comment trouver les personnes qui doivent réellement améliorer leur manière de travailler ensemble ?

C'est simple : il vous suffit de demander ! Vous découvrirez ainsi les capacités qui sont perçues comme importantes, et pourquoi.

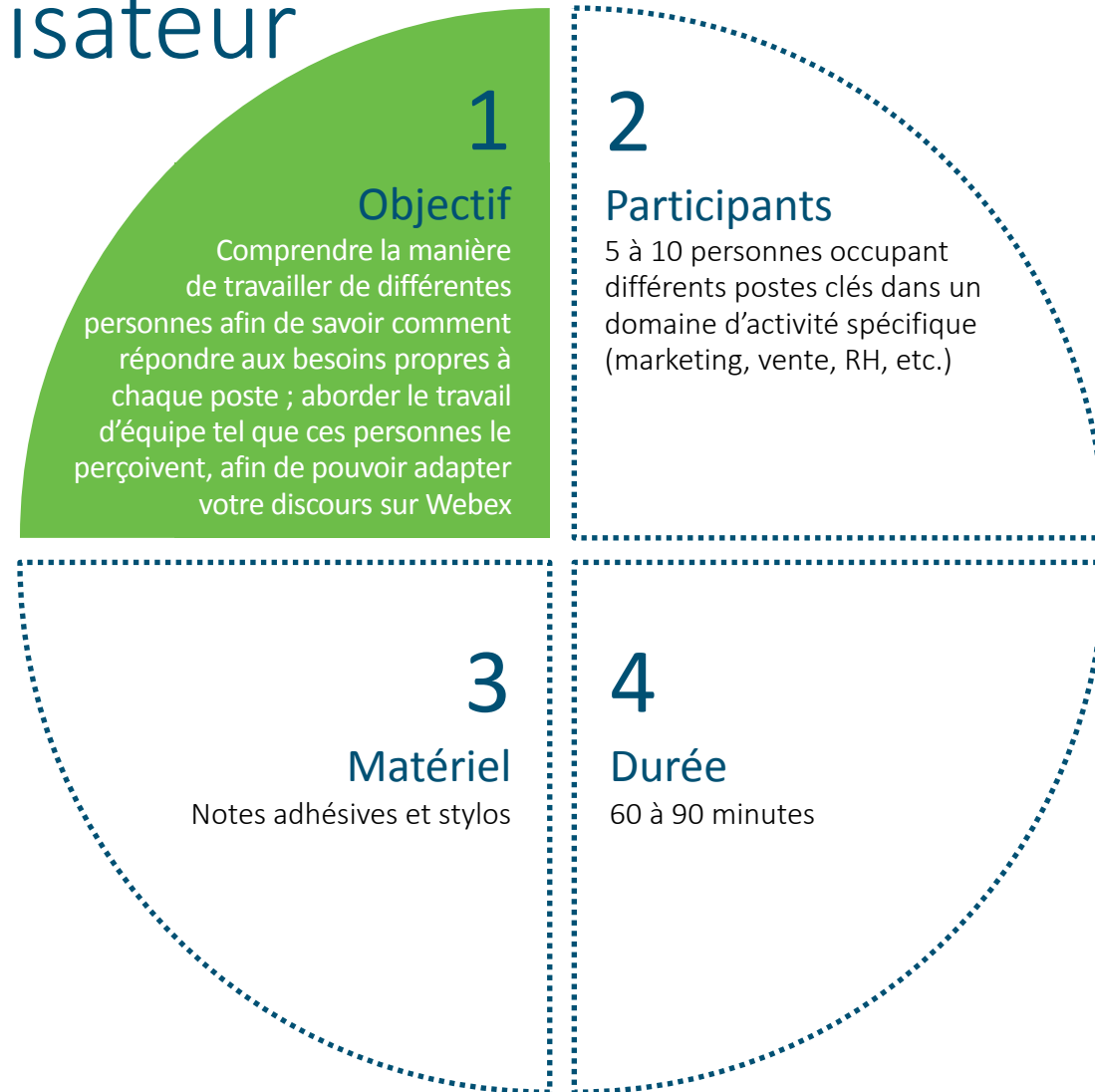
Afin d'élaborer des récits utilisateur capables d'inspirer tout un service, une équipe ou l'entreprise complète, commencez par réunir des informations pertinentes.

Cet exercice va vous aider à identifier les objectifs spécifiques visés par vos collaborateurs.

Lorsque vous entamez des discussions avec différents services ou différentes branches d'activité, prévoyez des sessions en petits groupes avec des personnes clés et invitez-les à participer à l'exercice ludique suivant.



Exercice :
Racontez-nous votre histoire



Exercice sur les récits utilisateur

1. Commencez par un tour de table pour permettre aux participants de se présenter et d'expliquer la raison de leur présence. Expliquez que votre objectif est d'essayer de mieux comprendre leur façon de travailler.
-

2. Expliquez ensuite pourquoi votre entreprise tente quelque chose de nouveau. Présentez brièvement ce que peut apporter Webex pour amorcer leur réflexion.
-

3. Expliquez que le but de l'exercice est de retranscrire leur façon de travailler sur des notes adhésives, selon le modèle suivant :



4. Avant de commencer l'exercice, donnez quelques exemples. Les exemples ci-dessous s'adressent à des professionnels de la vente :

**Je suis chargé de clientèle.
Je veux améliorer l'expérience de mes clients pour pouvoir établir de meilleures relations avec eux.**

**Je suis représentant commercial.
Je veux rencontrer mes clients pour leur présenter et leur vendre des produits et des services.**

**Je suis responsable commercial.
Je veux connecter mes équipes sur plusieurs sites pour pouvoir les guider et les motiver à augmenter leurs chiffres.**

5. Expliquez aux participants qu'ils peuvent rédiger des récits utilisateur de leur propre point de vue ou de celui des personnes avec lesquelles ils interagissent. Ils peuvent, par exemple, adopter le point de vue de leur client, de leur responsable ou d'un collègue.
-

Élaboration de récits utilisateur : début de l'exercice



1.

Demandez aux participants de rédiger un maximum de récits utilisateur sur différentes notes adhésives. En général, 15 minutes suffisent. Soyez prêt à répondre aux questions durant cette étape de rédaction.



2.

Une fois le travail de rédaction terminé, demandez à chaque participant de « communiquer » ses récits en collant ses notes adhésives au mur et en les lisant à voix haute. Pendant cet exercice, posez des questions pour affiner votre compréhension et ajouter du contexte. Encouragez les autres participants à partager leurs idées et remarques. Si des tendances émergent, regroupez les notes adhésives similaires.



3.

Mettez en évidence quelques points parmi les plus pertinents évoqués collégalement par le groupe. Montrez clairement que vous avez écouté. Remerciez le groupe pour sa participation et ramassez les notes adhésives.

Analyse

Archivez les récits utilisateur, avec toutes les éventuelles notes et informations contextuelles.

Identifiez les tendances qui se sont dégagées des besoins et valeurs exposés.

Utilisez ces récits pour créer des cas d'utilisation détaillés, des communications et des formations en adéquation avec les besoins.

Composantes d'un cas d'utilisation efficace

Identifier des cas d'utilisation potentiels

Pour identifier de nouveaux cas d'utilisation innovants, engagez le dialogue avec l'entreprise afin de comprendre les workflows et les processus qui posent problème ou qui pourraient être améliorés.

L'exercice sur les récits utilisateur est une excellente source d'inspiration pour les cas d'utilisation. Poursuivez le dialogue avec différentes branches d'activité pour affiner votre analyse.

Posez les questions suivantes :

1. Où se situent les points sensibles ?

2. Qu'est-ce qui prend trop de temps ?

3. À quel niveau la qualité baisse-t-elle ?

4. Qu'est-ce qui coûte trop cher ?

Échangez sur la manière dont les groupes impliqués peuvent travailler ensemble dans Webex pour résoudre les principaux problèmes.

Prioriser et sélectionner des cas d'utilisation

Si vous avez réuni de nombreux cas d'utilisation à l'échelle de l'entreprise, retenez en priorité ceux qui :

- affichent un but précis ;
- résolvent des problèmes spécifiques ;
- bénéficient d'un fort soutien de la part de la direction ;
- présentent une valeur facilement mesurable.

Une fois ce classement effectué, sélectionnez les cas d'utilisation à déployer au lancement de la solution. Le nombre de cas d'utilisation dépend des échéances, des ressources et de la complexité du déploiement. Cinq cas d'utilisation est généralement correct pour commencer.

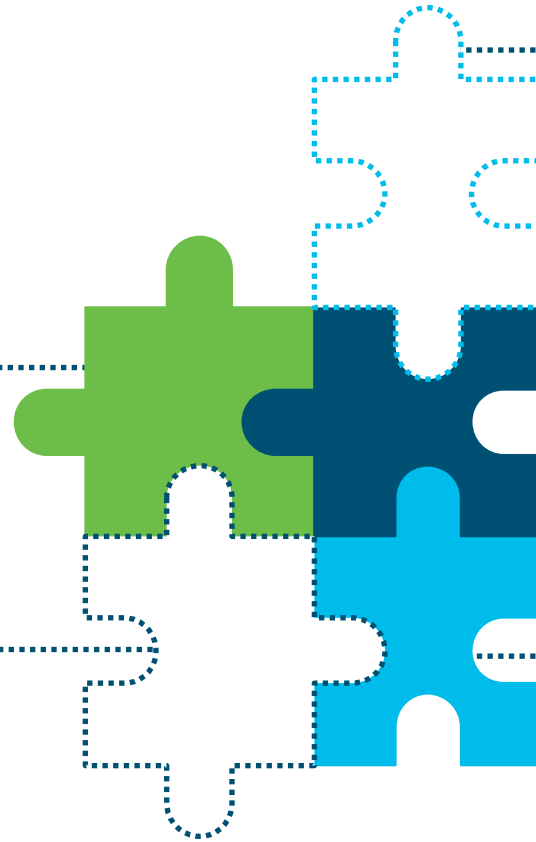
Composantes d'un cas d'utilisation efficace

But précis

Raison d'être (nécessité) et avantages pour l'entreprise

Résout un problème

Amélioration d'un workflow ou d'un processus existant et comblement d'une lacune



Direction

Propriétaire enthousiaste et soutien des cadres concernés

Participants

Implication de groupes clairement définis et définition des tâches incombant à chacun

Valeur ajoutée

Explication de la valeur ajoutée pour l'entreprise

Approfondissement des cas d'utilisation

Il est temps à présent de développer en détail chaque cas d'utilisation. Identifiez un propriétaire pour le cas d'utilisation et déterminez les groupes qui participeront. Vous pouvez approfondir chaque cas d'utilisation à l'aide de la fiche descriptive ci-dessous.

Le but principal du cas d'utilisation est de...	Le propriétaire du cas d'utilisation est...	Actuellement, le workflow/ processus est...	L'objectif à atteindre est...	Les groupes de participants clés sont...	Les principales activités sont...
La valeur ajoutée pour les participants est...	La valeur ajoutée pour l'entreprise est...	Les critères de réussite sont...	Pour communiquer et promouvoir ce cas d'utilisation, nous...	Pour aider les collaborateurs à se former, nous...	

Évaluation de l'efficacité du cas d'utilisation

L'efficacité d'un cas d'utilisation ne tient pas seulement à son élaboration et à son déploiement. Évaluez vos cas d'utilisation régulièrement afin de vous assurer qu'ils répondent aux besoins des collaborateurs, qu'ils leur permettent de résoudre leurs problèmes et apportent une valeur ajoutée à l'entreprise. Si le taux d'adoption est faible, analysez la situation et déterminez les ajustements à effectuer ou envisagez de nouveaux cas d'utilisation potentiels.

Pour évaluer l'efficacité de chaque cas d'utilisation, utilisez les critères de réussite que vous avez définis dans la fiche descriptive du cas d'utilisation. Vous pouvez évaluer l'efficacité du cas d'utilisation selon quatre axes :



01

Utilisation

Les personnes impliquées utilisent-elles les outils que vous leur avez fournis ? Si ce n'est pas le cas, qu'utilisent-elles à la place ?

02

Valeur ajoutée

La solution permet-elle d'atteindre les objectifs stratégiques plus efficacement, plus rapidement ou à moindres coûts par rapport à avant ?

03

Satisfaction

Les collaborateurs sont-ils plus satisfaits des nouvelles méthodes de travail rendues possibles grâce aux services Webex ? Leur simplifient-elles la vie ? Seraient-ils prêts à revenir aux anciennes méthodes de travail ?

04

Success stories

Quels résultats exceptionnels les nouvelles méthodes de travail ont-elles permis d'obtenir ? Qu'est-ce qui est désormais possible, qui ne l'était pas avant ? Comment pouvez-vous retranscrire ces témoignages pour les diffuser au sein de l'entreprise ?

Cas d'utilisation par branche d'activité

Pour d'autres idées de cas d'utilisation, consultez nos kits d'outils pour les différentes branches d'activité. Ces ressources vous aideront à lancer ou à dynamiser l'adoption de la solution dans un domaine spécifique de votre activité. Nous savons que votre temps est précieux. Aussi, vous n'êtes pas obligé d'exploiter tous les outils des kits : choisissez ceux qui auront le plus d'impact.

[Cliquez ici pour en savoir plus](#)

Chef d'équipe, ceci est pour vous ! Gardez un œil sur la situation

Lorsque les membres de votre équipe sont géographiquement dispersés, vous pouvez avoir du mal à savoir exactement qui fait quoi. Vous devez pouvoir contrôler rapidement la progression de votre équipe, afin d'être capable de répondre aux questions et de donner des directives. Ayez l'œil partout depuis une seule et unique interface avec Cisco Webex Teams.



- ✓ Ne courez pas après les informations.
- ✓ Gardez un œil sur l'ensemble du projet.

Créez votre équipe

Téléchargez Cisco Webex Teams. Créez une équipe afin d'établir un seul et unique « QG » pour toutes vos communications.

[Télécharger Cisco Webex Teams](#)
[Créer une équipe](#)

Favorisez le travail d'équipe

Les membres de l'équipe peuvent créer des espaces en fonction des tâches sur lesquelles ils travaillent. En tant que propriétaire de l'équipe, vous êtes également membre de ces espaces. Que vous deviez ou non intervenir, vous pouvez suivre ce qui se passe.

[Créer un espace](#)

Restez à l'écoute

Vous pouvez lire les chats de l'équipe si vous le souhaitez. Suivez et contrôlez les projets prioritaires. Votre équipe peut utiliser @Mention pour attirer votre attention.

[Solliciter un collaborateur avec @Mention](#)

[Envoyer un message](#)

Cisco Webex
Teams

Faites le relais

Restez à l'écoute des besoins des membres de votre équipe. Ajoutez à leurs espaces des personnes clés qui peuvent les aider.

[Ajouter des participants externes](#)

Gardez une trace

Conservez tous les échanges de votre équipe au même endroit. Accélérez l'intégration des nouveaux membres. Mettez-vous à jour rapidement à votre retour de vacances.

Recherchez ce dont vous avez besoin

Retrouvez facilement un ancien document dont vous avez besoin aujourd'hui. Partagez-le dans vos différents espaces pour diffuser l'information auprès de toutes vos équipes.

[Partager des fichiers](#)

Sélectionnez judicieusement vos réunions

Voyez quelles réunions sont programmées à la même heure. Consultez le nombre de participants actifs avant de rejoindre la réunion afin d'exploiter au mieux votre temps.

[Vous aimez ?](#)

Liste de contrôle des cas d'utilisation

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons identifié les branches d'activité et processus de travail clés à partir de l'exercice sur les leviers de croissance.		
Nous avons exploré des études de cas sur l'utilisation de Webex par d'autres entreprises de notre secteur et nous sommes également inspirés d'autres secteurs.		
Nous nous sommes appuyés sur les cas d'utilisation par branche d'activité et les kits d'outils pour l'adoption proposés par Cisco.		
Nous avons désigné une personne chargée de consigner les idées novatrices d'utilisation de Webex dans notre entreprise. (Ces idées peuvent émerger lors des réunions de projet ou au cours de conversations informelles.)		
Nous avons soumis l'exercice sur les récits utilisateur aux représentants des branches d'activité ciblées.		
À partir de tout ce qui précède, nous avons identifié des cas d'utilisation à forte valeur ajoutée, les avons priorisés et en avons sélectionné entre 3 et 5 pour le lancement. (Gardez les autres pour les phases ultérieures du déploiement.)		
En collaboration avec les branches d'activité, nous avons approfondi 3 à 5 cas d'utilisation en définissant les éléments suivants : but, propriétaire, situation actuelle, situation future (objectif à atteindre), participants, activité, valeur ajoutée pour l'entreprise et pour les participants, plan de communication et plan de formation.		
Nous avons briefé le propriétaire de chaque cas d'utilisation et obtenu l'adhésion et le soutien de chacun.		
Nous avons communiqué le but de chaque cas d'utilisation aux groupes de personnes concernés.		
Nous avons dispensé une formation sur mesure sur chaque cas d'utilisation aux groupes de personnes concernés.		
Nous disposons d'un plan pour évaluer l'efficacité de chaque cas d'utilisation.		

Liste de contrôle des cas d'utilisation

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		

Pilier de la réussite :
Communication

Pilier de la réussite : Communication

La réussite de l'adoption repose sur une communication percutante. Sans cela, vos collaborateurs ne comprendront pas pourquoi vous introduisez de nouveaux outils, ni pourquoi ils devraient les utiliser. Un plan de communication pour communiquer avant, pendant et après le lancement est donc essentiel et doit être établi en amont.

Le fait de préparer les messages que vous souhaitez transmettre à vos collaborateurs et de les intégrer dans vos communications vous aidera à bien faire comprendre les cas d'utilisation que vous aurez élaborés.

Si vous disposez d'une équipe de communication en interne, celle-ci pourra vous guider dans la création de communications pertinentes pour vos collaborateurs. Toutefois, vous trouverez dans nos guides Webex des ressources très utiles, notamment des modèles prêts à l'emploi et des exemples à personnaliser.

Rappelez-vous que la communication ne se limite pas aux e-mails. Elle prend de nombreuses formes : affiches percutantes dans les bureaux, annonces de l'équipe de direction, témoignages diffusés sur l'intranet, partage d'informations dans les espaces Webex Teams, vidéos à la demande, guides attrayants pour accompagner les collaborateurs tout au long de leur parcours d'adoption, etc.

Communication



Comprendre
votre public cible

Canaux de
communication
à exploiter

Articulation
des messages

Comprendre votre public cible

Avant de réfléchir aux messages à transmettre, vous devez absolument comprendre les personnes à qui vous allez vous adresser. Le fait d'anticiper l'impact de vos messages vous permettra d'élaborer des communications qui soutiendront réellement vos efforts de promotion de Webex.

Un excellent moyen pour ce faire consiste à utiliser des personas, ou utilisateurs types, qui existent déjà ou que vous devrez créer. Les personas représentent les habitudes et besoins types, ainsi que les pressions des différents groupes ou « tribus », au sein de votre entreprise.

Ces profils peuvent s'avérer particulièrement utiles dans l'élaboration de communications ciblées adressant divers besoins.

Questions à vous poser

1. À qui s'adresse vos communications ?
2. À quoi ressemble leur environnement de travail actuel ?
3. Comment ces personnes seront-elles affectées par les changements ?
4. Existe-t-il des cas d'utilisation spécifiques pour ces personnes ?
5. Vos messages peuvent-ils s'intégrer dans des initiatives menées par certaines branches d'activité ou certains services ?



Canaux de communication à exploiter

La messagerie électronique est très souvent le canal de communication de prédilection. Toutefois, ce n'est pas toujours le plus efficace. L'employé de bureau type reçoit en moyenne 90 e-mails par jour. Difficile pour votre message de sortir du lot ! Passez en revue les canaux à votre disposition et examinez-les rapidement pour comprendre comment les exploiter au mieux.

Les communications écrites, telles que des articles et des blogs, fonctionnent bien sur votre intranet, mais pouvez-vous y inclure des vidéos ? Pouvez-vous poser des affiches dans les bureaux pour attirer l'attention de vos collaborateurs ? Disposez-vous de possibilités d'affichage numérique ?

Utilisez le modèle fourni dans le kit d'outils pour créer votre propre liste.



Canal	Moyen de communication	Propriétaire/contact
Affichage numérique	Images/vidéo	John Smith
Intranet	Articles de lancement et blogs	Scarlet Skipper

Articulation des messages

La définition des messages clés que vous souhaitez transmettre vous permettra de cibler vos communications, qui seront ainsi plus claires et plus concises. Vous pouvez vous inspirer directement de vos cas d'utilisation pour exposer les raisons qui vous poussent à lancer ou à relancer le service. Si vous disposez d'une équipe de communication en interne, celle-ci pourra vous aider dans l'élaboration de vos messages clés. Si ce n'est pas le cas, appuyez-vous sur le guide ci-dessous.

Ce document offre également un excellent support pour communiquer les avantages à vos parties prenantes. Le fait d'accéder aux messages visés leur permettra de saisir la dimension dynamique du processus, et vous pourrez ainsi recueillir leurs commentaires et modifier vos communications, si nécessaire.

Créez un tableau présentant l'articulation globale des messages, à l'aide du modèle fourni dans le kit d'outils (exemple ci-dessous).



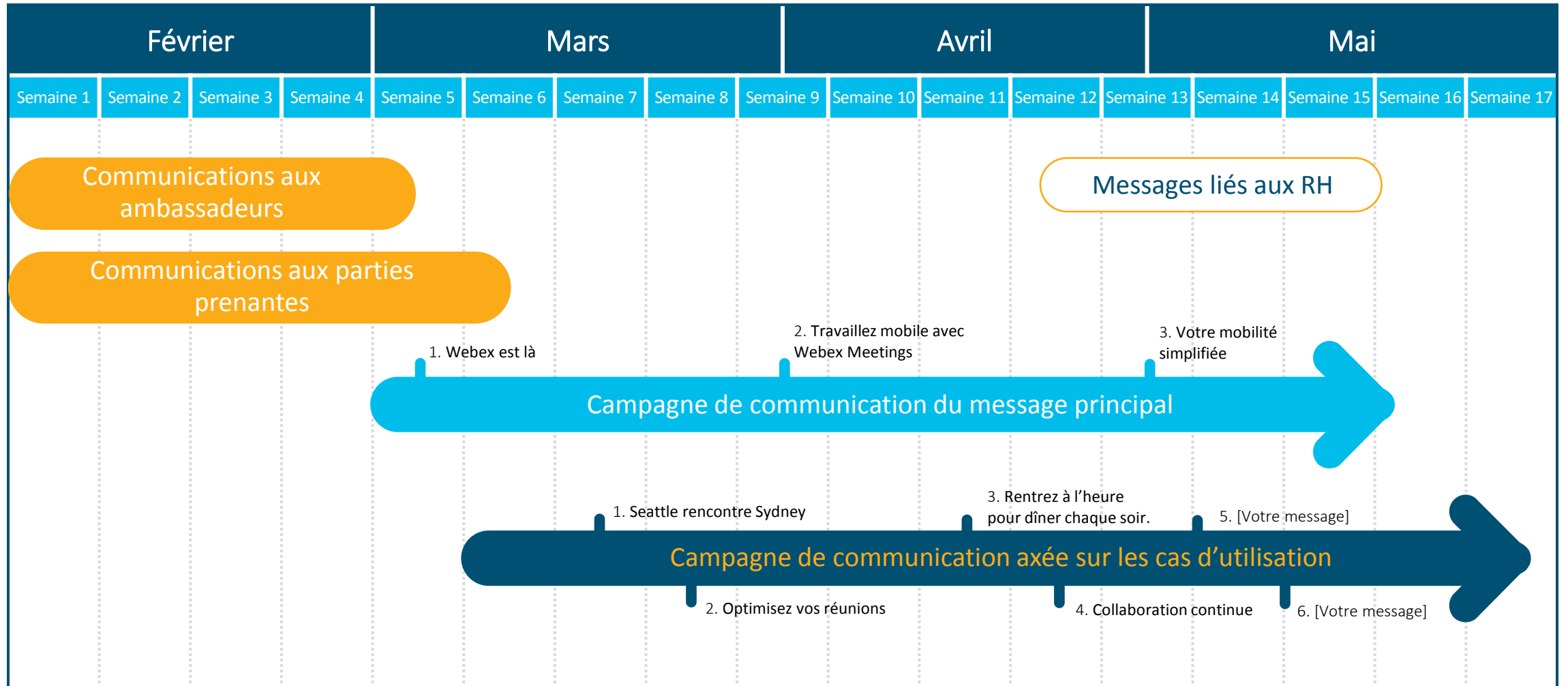
Redonner à nos collaborateurs du temps pour se concentrer sur l'essentiel			
Message clé	Se réunir à tout moment, partout	Équilibre travail/vie privée	Réduire notre empreinte carbone
Thèmes	<ul style="list-style-type: none">• Réduisez vos déplacements et passez plus de temps avec vos interlocuteurs.• Accédez facilement aux réunions où que vous soyez via les applications pour PC et mobile.• Travaillez en déplacement, à domicile et où vous le souhaitez.• Cassez les silos géographiques.	<ul style="list-style-type: none">• Rentrez à l'heure pour dîner chaque soir.• Rencontrez vos interlocuteurs aux quatre coins du monde sans avoir à prendre l'avion.• Travaillez mieux, pas plus : échangez avec vos collègues à tout moment.	<ul style="list-style-type: none">• Objectif « zéro carbone » pour l'entreprise via la réduction de nos déplacements en avion : <i>1 vol Londres-New York pour une personne = 1,87 tonne d'émissions de CO2</i>• Utilisation des technologies vidéo pour réunir les équipes sans déplacements

Plan de communication de lancement

Créez un plan de communication avec les messages précis que vous souhaitez communiquer pendant la phase de lancement. Tout d'abord, précisez les principaux thèmes de chaque communication, avec la date de diffusion. Utilisez ensuite le calendrier fourni dans le kit d'outils pour organiser toutes ces communications de manière logique (exemple ci-dessous).

Titre de la campagne : Redonner à nos collaborateurs du temps pour se concentrer sur l'essentiel				Dates de la campagne : 1 ^{er} mars – 30 avril		
Communications clés	Titre du message : Webex est là	Date de diffusion : 1 ^{er} mars	Titre du message : Optimisez vos réunions	Date de diffusion : 5 mars	Titre du message : Rentrez à l'heure pour dîner chaque soir.	Date de diffusion : 17 mars
	Thèmes du message : <ul style="list-style-type: none"> Webex est désormais notre plateforme de réunion privilégiée Actions à mettre en place Où trouver de l'aide 		Thèmes du message : <ul style="list-style-type: none"> Réduisez vos déplacements et passez plus de temps avec vos interlocuteurs. Au lieu de 2 réunions par jour et beaucoup de temps en voiture, participez à 5 réunions par jour depuis votre domicile et optimisez votre productivité. 		Thèmes du message : <ul style="list-style-type: none"> Messages à l'initiative du service RH Organisation flexible du travail Webex, un outil clé 	
	Titre du message : Seattle rencontre Sydney	Date de diffusion : 27 mars	Titre du message : Travaillez mobile avec Webex Meetings	Date de diffusion : 14 avril	Titre du message : Votre mobilité simplifiée	Date de diffusion : 1 ^{er} mai
	Thèmes du message : <ul style="list-style-type: none"> Réunir des équipes internationales Collaboration continue Un vol aller-retour Sydney-Seattle équivaut à 1,85 tonne d'émissions de CO2 par voyageur. 		Thèmes du message : <ul style="list-style-type: none"> Accédez facilement aux réunions où que vous soyez via les applications pour PC et mobile. 		Thèmes du message : <ul style="list-style-type: none"> Utilisation des technologies vidéo pour réunir les équipes sans déplacements Télétravail/organisation flexible du travail 	

Exemple de plan de communication de lancement



Liste de contrôle du plan de communication

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous comprenons les personas et groupes qui constituent notre public cible, avec leurs différences en termes d'objectifs, de défis, de motivations, d'habitudes de travail, de besoins, etc.		
Nous avons articulé nos messages clés, qui sont l'essence de ce que nous voulons faire comprendre à notre public cible.	Modèle de tableau d'articulation des messages fourni dans le kit d'outils	
Nous avons défini notre plan de communication de lancement.	Modèles de plan de communication fournis dans le kit d'outils	
Nous avons planifié des communications pour toute l'entreprise.		
Nous avons planifié des communications pour l'équipe de direction.		
Nous avons planifié des communications pour les assistantes personnelles/de direction.		
Nous avons planifié des communications pour l'équipe du centre de services afin de lui expliquer le changement et son rôle d'assistance.		
Nous avons planifié des communications pour les équipes informatiques locales afin de leur expliquer le changement et leur rôle d'assistance.		
Nous avons planifié des communications en lien avec nos cas d'utilisation (voir le pilier Cas d'utilisation).		
Nous avons planifié des communications pour notre réseau d'ambassadeurs (voir le prochain pilier de la réussite ci-après).		
Nous avons transmis notre plan de communication aux parties prenantes du projet afin de recueillir leurs commentaires.		

Liste de contrôle du plan de communication

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons rédigé toutes les communications et obtenu leur approbation en interne.		
Nous avons prévu un budget de communication de lancement pour couvrir la conception et l'impression des supports, la production de vidéos promotionnelles, les frais d'envoi, etc.		
Nous avons bouclé la conception et la réalisation de tous nos supports de communication, qui sont prêts à être diffusés.		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		

Kit d'outils de communication

Utilisez ce kit d'outils afin de créer votre propre plan de communication pour votre campagne de lancement ou de promotion continue.



Canaux de communication à exploiter

Nous vous suggérons de créer une rapide liste :



Canal	Moyen de communication	Propriétaire/contact
Affichage numérique	Images/vidéo	John Smith
Webex Teams	Questions/guides rapides	Jane Smith

Modèle de tableau d'articulation des messages

Créez un rapide tableau d'articulation des messages :



Message global à communiquer			
Message clé	Message clé 1	Message clé 2	Message clé 3
Thèmes	<ul style="list-style-type: none">• Thème 1• Thème 2• Thème 3	<ul style="list-style-type: none">• Thème 1• Thème 2• Thème 3	<ul style="list-style-type: none">• Thème 1• Thème 2• Thème 3

Modèle de plan de communication de lancement

Titre de la campagne :				Dates de la campagne :		
Communications clés	Titre du message :	Date de diffusion :	Titre du message :	Date de diffusion :	Titre du message :	Date de diffusion :
	Thèmes du message :		Thèmes du message :		Thèmes du message :	
	Titre du message :	Date de diffusion :	Titre du message :	Date de diffusion :	Titre du message :	Date de diffusion :
	Thèmes du message :		Thèmes du message :		Thèmes du message :	

Plan de communication de lancement

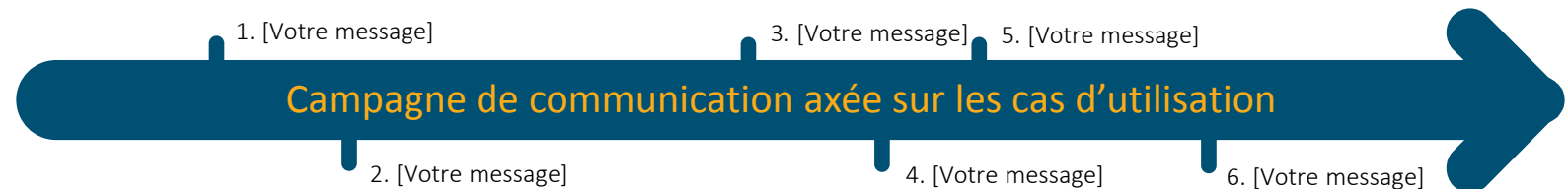
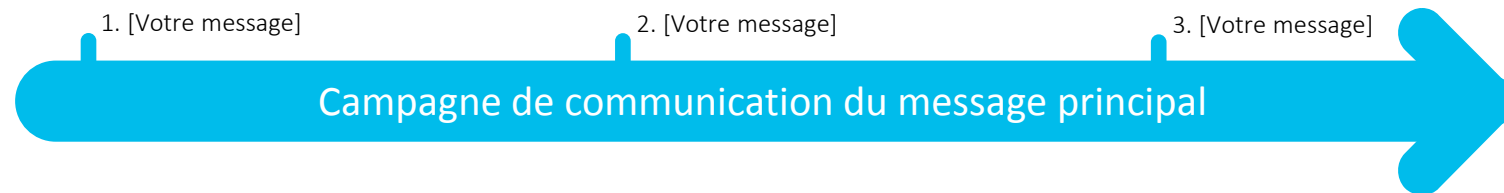
Mois 1				Mois 2				Mois 3				Mois 4				
Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaine 5	Semaine 6	Semaine 7	Semaine 8	Semaine 9	Semaine 10	Semaine 11	Semaine 12	Semaine 13	Semaine 14	Semaine 15	Semaine 16	Semaine 17

Plan de communication de lancement (kit d'outils)

Identification des ambassadeurs

Communications aux parties prenantes

Messages associés



Ressources de communication



Les aléas de l'IT

Besoin d'un outil aussi flexible que vous ?

Entre les exigences de modifications, les diagnostics et les accès d'urgence, vous êtes en train de travailler sans cesse. À quel moment la dernière fois où vous vous êtes dit, après le travail, que tout ce que vous avez programmé le lundi a-t-il été comme prévu ?

Il vous arrive souvent de devoir tout remettre en cause pour avoir le matériel ou les logiciels nécessaires, mais c'est alors le parcours du combattant pour trouver une salle de réunion libre.

Avec Webex Meetings, vous n'avez pas besoin d'une « vraie » salle pour organiser une réunion efficace. Webex Meetings vous permet d'organiser des réunions riches et interactives, en profitez d'un son cristallin et de la vidéo HD. Les participants peuvent rejoindre la réunion depuis l'appareil de leur choix, où qu'ils se trouvent.

Entrez en contact avec vos collègues au sein d'un espace de travail virtuel.

Utilisez votre salle personnelle, quoi qu'il arrive.

Webex Meetings assure vos arrières

Évitez toute frustration en programmant vos réunions dans Webex Meetings. Également, vous pouvez choisir de réserver des salles physiques. Il vous suffit de consulter le calendrier et d'y ajouter une réunion Webex Meetings en quelques clics. Tout le monde reçoit la même invitation en quelques secondes, et vous pouvez ainsi tenir vos délais.

[Découvrez comment programmer une réunion](#)

Mieux vaut tard que jamais

Une dernière réunion à l'heure ? Avec Webex Meetings, il vous suffit d'utiliser la fonctionnalité de rappel par téléphone et d'appeler comme personne sachant pour savoir si une copie se jointe à la réunion, et quand, le tout depuis la fenêtre de votre réunion.

[Découvrez comment utiliser les invitations et les rappels pour vos réunions](#)

Enregistrez tout

Il arrive parfois que certains collaborateurs ne puissent pas participer à une réunion. Les absents doivent toutefois comprendre les décisions qui ont été prises. Rien de plus simple avec Webex Meetings : il vous suffit de cliquer sur Enregistrer et d'insérer un lien vers l'enregistrement une fois la réunion terminée.

[Découvrez comment enregistrer une réunion](#)

- ✓ Les salles personnelles sont l'espace de travail de demain
- ✓ Invitations et rappels en quelques clics
- ✓ Planification simple à la dernière minute

Vous aimez ?

Seul, on ne fait pas grand-chose ; ensemble, on peut faire beaucoup.

Parce que chaque minute est précieuse, optez pour Webex Meetings.

Cisco Webex Meetings

The graphic features a large blue circle containing an illustration of three people (two men and one woman) shaking hands in a circle. Below the circle, the text 'Parce que chaque minute est précieuse, optez pour Webex Meetings.' is written. At the bottom, the Cisco Webex Meetings logo is displayed.

Ne partez pas de zéro pour créer vos visuels : nous avons des choses en stock. Consultez les supports promotionnels disponibles dans la Communauté Cisco :

- Témoignages vidéo
- Infographies
- Bannières Web
- Page de présentation de cas d'utilisation
- Et bien plus encore

[Cliquez ici pour télécharger](#)

Pilier de la réussite :
Réseau d'ambassadeurs

Les piliers de la réussite

Direction

Vous ne pouvez pas tout faire seul. C'est pourquoi vous avez besoin d'un réseau d'ambassadeurs pour réussir. Ces personnes seront vos premiers supporters, mais aussi de précieux critiques et votre meilleur réseau de communication à l'échelle de l'entreprise.

Pour une adoption réussie, vous devez impérativement identifier vos ambassadeurs le plus tôt possible. Qu'ils participent ou non à un projet pilote, il est important qu'ils aient accès à la solution et qu'ils bénéficient d'une formation à l'avance, afin de pouvoir ensuite aider le reste de l'équipe.

Quel est le rôle des ambassadeurs ?

- Constituer le réseau de communication informel auprès de l'entreprise
- Accompagner les collaborateurs de leur service
- Être des interlocuteurs pour les commentaires/tests
- Donner le ton en montrant l'exemple
- Être les yeux et les oreilles de votre équipe de projet

Ambassadeurs

Comportement des ambassadeurs

Repérer des ambassadeurs paraît facile, mais choisir les bonnes personnes fera toute la différence dans votre campagne d'adoption. Tout d'abord, assurez-vous d'avoir des ambassadeurs bien répartis dans toute l'entreprise, idéalement à différents postes dans divers services. Vous ne devez pas uniquement choisir vos ambassadeurs parmi les personnes qui connaissent l'outil ou qui se sont portées volontaires : vous pouvez également faire appel à vos détracteurs les plus virulents et aux personnes qui ont le sens du contact et créent facilement des liens dans l'entreprise.



Relais

Amplifie les discussions et le bouche-à-oreille. Rassembleur, il peut déjà avoir de l'influence sur de nombreuses personnes. Peut être un membre de la direction.



Critique

Apporte des commentaires, des idées et des éclairages. Si les personnes qui ne vous encensent pas à longueur de temps ne sont pas les premières auxquelles vous pensez pour votre réseau d'ambassadeurs, leurs craintes et leurs préoccupations peuvent souvent être un atout stratégique dans votre communication à l'échelle de l'entreprise.



Créateur

Répond aux questions et crée du contenu. Les personnes qui ont soif d'apprendre et de partager leurs connaissances au sein de l'entreprise seront immédiatement utiles pour répondre aux premières questions et éviter au centre de services les appels portant sur des questions simples.

Prenez soin de vos ambassadeurs



Communication avec les ambassadeurs

- Créez un espace pour communiquer directement avec vos ambassadeurs et donnez-leur la possibilité de contacter l'équipe de projet. Webex Teams est l'outil idéal pour cela. Vous pouvez l'utiliser pour tenir vos ambassadeurs informés, leur transmettre des informations et des documents, et leur permettre de poser des questions.
- Programmez un premier appel avec eux pour leur expliquer vos attentes et comment ils peuvent mettre à profit la campagne d'adoption.
- Offrez à vos ambassadeurs une formation aussi approfondie que possible pour développer leurs compétences.



Événements avec les ambassadeurs

- Les événements de lancement sont en excellent moyen d'impliquer votre réseau d'ambassadeurs. Vous ne pouvez pas être présent partout, alors appuyez-vous sur vos ambassadeurs. Cela permettra de les associer plus facilement au service, et ce sera pour eux l'occasion de créer du lien avec l'équipe. De plus, c'est un bon moyen de les mettre à l'honneur.
- Le rôle de vos ambassadeurs ne se limite pas au lancement : ils peuvent également organiser pour vous de petits événements de sensibilisation locaux tout au long de l'année.



Relais des commentaires

- Vos ambassadeurs sont vos yeux et vos oreilles sur le terrain. Ils peuvent percevoir les mécontentements ou remarquer des problèmes propres au site qui auraient autrement échappé à votre radar.
- En tant qu'experts du produit, ils pourront vous transmettre des remarques constructives, qu'elles soient positives ou négatives.



Gratification et reconnaissance

- Il suffit de peu pour récompenser les efforts de vos ambassadeurs : un remerciement au cours d'une réunion ou un mot à leur responsable exprimant votre gratitude pour le temps qu'ils vous consacrent.
- Pour passer à la vitesse supérieure, donnez-leur des T-shirts, des tours de cou et d'autres objets promotionnels à l'effigie de la marque. Ces articles constituent un autre moyen efficace de promouvoir Webex au sein de l'entreprise.

Ressources clés pour les ambassadeurs

Nom	Produit/service	De quoi s'agit-il ?	Comment y accéder ?
Centre d'aide sur la collaboration	Tout Webex	Guides pas-à-pas et questions pratiques	Cliquez ici
Mes ressources	Tout Webex	<ul style="list-style-type: none">• FAQ et articles de la base de connaissances• Demandes d'assistance technique• Formations et documentation gratuites• Gestion de votre compte	Cliquez ici
Offres de formations gratuites	Tout Webex	Formations GRATUITES en direct dispensées par un instructeur et durant lesquelles vous pourrez poser des questions et obtenir des astuces d'experts	Cliquez ici
Mise en route de Webex Meetings	Webex Meetings	Liens vers divers contenus du Centre d'aide, avec des informations pour se lancer avec Webex Meetings	Cliquez ici
Mise en route de Webex Teams	Webex Teams	Liens vers divers contenus du Centre d'aide, avec des informations pour se lancer avec Webex Teams	Cliquez ici
App Hub	Webex Meetings/Teams	Site regroupant les bots et extensions disponibles	Cliquez ici
Cisco Webex pour les développeurs	Tout Webex	Plateforme pour les développeurs qui souhaitent créer des bots, des extensions ou des widgets, ou intervenir sur des API	Cliquez ici
Soumettre une demande d'assistance	Webex Meetings/Teams	Formulaire en ligne de demande d'assistance	Cliquez ici
Communauté Cisco (collaboration)	Tous les produits Cisco	Poser des questions techniques, aider d'autres utilisateurs et obtenir de l'aide, et plus encore	Cliquez ici

Liste de contrôle des ambassadeurs

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons rédigé le profil type des personnes susceptibles de tenir le rôle d'ambassadeur (relais, critiques, créateurs).		
Nous avons nommé une personne chargée de recruter et de coordonner nos ambassadeurs.		
Nous avons communiqué notre demande d'ambassadeurs à l'entreprise.		
Nous disposons d'un espace virtuel privé où convier nos ambassadeurs (tel qu'un espace Webex Teams)		
Nous avons communiqué notre vision et nos plans pour Webex à nos ambassadeurs, en les invitant à nous faire part de leurs commentaires.		
Nous avons permis à nos ambassadeurs d'accéder à Webex à l'avance, afin qu'ils se familiarisent avec le service.		
Nous avons permis à nos ambassadeurs de suivre une formation et d'accéder à des ressources d'apprentissage à l'avance, en les invitant à nous faire part de leurs commentaires.		
Nous avons impliqué nos ambassadeurs dans nos activités de préparation technique, notamment dans le test des expériences utilisateur, en les invitant à nous faire part de leurs commentaires.		
Nous avons impliqué nos ambassadeurs dans nos activités de cas d'utilisation, en les invitant à nous faire part de leurs commentaires.		
Nous avons transmis nos plans de communication à nos ambassadeurs, en les invitant à nous faire part de leurs commentaires.		
Nous avons fourni à nos ambassadeurs un accès à toutes les ressources nécessaires pour former et aider les utilisateurs.		

Liste de contrôle des ambassadeurs

Éléments à vérifier	Ressources	Statut
Nous avons un plan pour remercier et récompenser nos ambassadeurs, avec notamment des distinctions et des récompenses spéciales pour les plus performants.		
Nous intégrons de nouveaux ambassadeurs à notre réseau sur la base du volontariat, sur recommandation ou au gré de nos rencontres.		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		
<i>Ajoutez un élément...</i>		

