

## FAQ – Clients StreamServe

### 1. En quoi consiste StreamServe Persuasion ?

Persuasion est la toute nouvelle version (v 5.0) du logiciel d'EDP (*Enterprise Document Presentation*) de StreamServe. S'appuyant sur une nouvelle architecture orientée services (SOA), Persuasion offre plus de flexibilité, grâce à sa conception modulaire pensée pour l'utilisateur. Cette nouvelle architecture place toute la puissance de *Persuasion* directement entre les mains des utilisateurs : la charge de travail du personnel informatique est ainsi réduite, les utilisateurs pouvant eux-mêmes ajouter, supprimer et modifier les documents commerciaux. L'accès étendu à l'ensemble de l'entreprise réduit de manière significative le temps de déploiement des documents commerciaux en permettant aux utilisateurs métier de chaque département de gérer eux-mêmes les éléments qui les concernent.

### 2. Quelles nouveautés apporte StreamServe Persuasion ?

Au niveau fonctionnel: l'utilisateur peut gérer lui-même les documents

Des outils puissants associés à une interface Web simple d'utilisation aident les responsables de l'entreprise à optimiser la communication avec les clients, et ce, à tous les niveaux grâce à l'utilisation de règles contextuelles de présentation des documents commerciaux. Jusqu'à présent, les modifications devaient être consignées au sein d'un serveur StreamServe dédié, qui ne bénéficiait pas du caractère intuitif et de l'interface de type Microsoft Office des outils de conception et d'édition de *Persuasion*. Par ailleurs, le contrôle d'accès au niveau des groupes et des individus est plus précis et plus souple, avec à la clé des possibilités de contrôle accrues.

Au niveau technique : plus de flexibilité et une meilleure intégration

**Environnement multi-utilisateurs** permettant à plusieurs salariés de travailler simultanément sur différentes parties d'un même projet.

**Gestion intégrée des versions** permettant l'organisation et le suivi de tous les fichiers d'un projet.

**Déploiement contrôlé de l'infrastructure informatique** offrant aux utilisateurs un Workflow contrôlé permettant le développement, le test et le déploiement de projets au cours de différentes phases (transfert du projet de la phase de développement vers la phase d'assurance qualité, puis vers la phase de production, par exemple).

**Architecture orientée services (SOA)** prenant en charge les concepts essentiels pour garantir la compatibilité avec différentes plateformes et bases de données, différents protocoles (HTTP, SOAP, XML, WSDL, etc.), et différentes combinaisons de protocoles et de messages.

**Sécurité améliorée** garantissant un contrôle d'accès strict et offrant un transfert de données par canal sécurisé, ainsi qu'une protection par mot de passe/certificat, afin de protéger l'ensemble des étapes du flux documentaire.

### 3. Combien coûte StreamServe *Persuasion* ?

Les mises à niveau vers *Persuasion* sont incluses dans la prestation de maintenance annuelle. Toutefois, les fonctionnalités avancées qui n'étaient pas disponibles avec les versions précédentes ne sont pas incluses ; elles seront facturées « à la carte ». Les tarifs des services d'assistance dépendront des besoins du client en termes de configuration et d'amélioration.

### 4. Quel est l'intérêt de migrer vers StreamServe *Persuasion* ?

La plupart des avantages de *Persuasion* en termes de technologie sont liés à la transition vers une architecture orientée services, simple d'utilisation, dans l'ensemble de l'entreprise. Ces évolutions permettent de réduire le temps de mise en œuvre et le coût total de possession. Par ailleurs, grâce à des améliorations applicatives de type fonctionnelles, *Persuasion* facilite grandement l'extension des fonctions de *StreamServe* à tous les services de l'entreprise, une contribution supplémentaire à la croissance de la société. Ainsi, le service marketing peut désormais apporter des



modifications de dernière minute aux messages personnalisés de vente incitative, afin d'insérer des éléments d'information urgents liés aux taux d'intérêts ou à de nouveaux tarifs, par exemple, et ce, sans l'intervention du personnel informatique.

## 5. **Quels problèmes métier peuvent être résolus par StreamServe Persuasion ? Quels avantages pouvons-nous attendre de StreamServe Persuasion ?**

*Persuasion* permet d'éviter de faire systématiquement appel au personnel informatique pour apporter des modifications exigées par d'autres services de l'entreprise. Désormais, les décisions métier stratégiques peuvent être prises et mises en œuvre par les utilisateurs métier de chaque département. Le temps de mise en œuvre et la possibilité de tester différentes offres ou opérations commerciales, sont désormais entre les mains du responsable métier. L'entreprise devient ainsi plus réactive et elle est plus apte à répondre rapidement aux tendances et aux acquisitions, avec plus d'efficacité.

### **Exemple de problématique métier**

#### *Offres non pertinentes et dépenses inutiles*

Les relevés de compte et les factures sont bien souvent accompagnés d'offres de vente additionnelle (*up-sell*) et de vente croisée (*cross-sell*), qui, bien qu'attrayantes, ne s'adressent pas véritablement au destinataire (exemple : des personnes âgées reçoivent des informations sur un concert de pop électro alors que de jeunes diplômés reçoivent des informations sur des centres de remise en forme).

### **Avantages**

Analysez et gérez dynamiquement les documents client archivés de manière à répondre précisément et rapidement aux questions des clients.

Améliorez les opportunités de vente additionnelle et croisée en utilisant chaque appel client comme un moyen supplémentaire pour lui proposer des offres et des services personnalisés.

Instaurez avec le client une relation cordiale, adaptée et cohérente, basée sur son historique d'achat et sur ses préférences.



Renforcez la fidélité du client en collaborant avec les fonctions marketing, vente et service clients pour instaurer une relation enrichissante pour le client, par le biais de données partagées, exactes et accessibles.

### **Exemple de problématique métier**

*La bonne information, au bon moment, au bon endroit ?*

Devant la masse d'information que nous recevons chaque jour, à la maison ou au travail, nous sommes tous obligés de hiérarchiser ces informations avec des notions d'importance, de pertinence, de délai de prise de décision...

### **Avantages**

Améliorez l'interaction avec le client en personnalisant la diffusion de documents via différents canaux (courrier, Web, téléphones mobiles, etc.).

Transmettez des documents à la demande via le canal choisi par votre client.

Renforcez la fidélité du client en respectant ses préférences en matière de réception d'informations.

## **6. Est-il difficile de mettre en œuvre StreamServe Persuasion ?**

StreamServe bénéficie d'une longue expérience en matière de mise à niveau des installations d'une version à l'autre. Deux utilitaires StreamServe permettent d'élaborer une feuille de route pour la migration : un outil de migration et un outil de test. StreamServe fournit ces deux outils pour faciliter la migration et la rendre aussi simple que possible. Là encore, les moyens à mettre en œuvre pour la transition dépendront des différentes configurations. Dans bon nombre de cas, les clients ont toutefois jugé que les améliorations apportées par StreamServe élargissaient considérablement les possibilités dans l'ensemble de l'entreprise. Si l'extension des fonctionnalités peut nécessiter un travail supplémentaire sur certaines installations, jusqu'à présent, les clients ont jugé que les valeurs ajoutées à court terme étaient nettement supérieures à l'investissement.



**7. Je possède actuellement une version antérieure. Que faut-il faire pour passer à StreamServe Persuasion ? Est-il nécessaire de migrer par versions successives pour mettre en place StreamServe Persuasion ?**

Pour les clients possédant la version 4.x, la mise à niveau est directe et l'impact sur le fonctionnement de l'entreprise est réduit au minimum. Les versions antérieures nécessitent un plan de migration plus élaboré, car une mise à niveau vers la version 4 est requise pour passer à la version **StreamServe Persuasion**. Il sera peut-être nécessaire de passer par plusieurs mises à niveau sur certaines installations, mais le résultat en vaut la peine. Au départ une application unidimensionnelle, StreamServe *Persuasion* est désormais une solution logicielle offrant plus d'efficacité et de rentabilité à l'ensemble des départements opérationnels avec la mise en place de processus métiers.

Le processus de migration exige une base de données externe pour passer à *Persuasion*. Les entreprises qui n'utilisent pas de bases de données externes devront par conséquent en mettre une en œuvre pour la transition vers *Persuasion*.

**8. Quels types de bases de données externes sont pris en charge par StreamServe Persuasion ?**

*Persuasion* prend en charge SQL Server 2000 et les versions supérieures, ainsi qu'Oracle v.10.2. D'autres bases de données seront prises en charge dans les mois à venir.

Les référentiels de StreamServe *Persuasion* sont stockés sous forme de tables de bases de données dans l'un des systèmes de gestion de bases de données (SGBD) suivants. Il est conseillé de stocker les tables de la base de données sur un serveur de bases de données dédié.

**Bases de données**

<b>SGBD</b>	<b>Version</b>	<b>Commentaires</b>
Microsoft SQL Server 2000		SP4 ou version ultérieure.
Microsoft SQL Server 2005		
Oracle	10.2	



**9. Quel est l'impact de StreamServe *Persuasion* sur les performances (ressources d'unité centrale et rendement) ?**

L'impact sur les performances est étroitement lié à la version de StreamServe actuellement utilisée, et bien évidemment à la manière dont l'entreprise utilise l'application. Les services d'assistance technique de StreamServe travailleront étroitement avec les équipes de chaque client afin de procéder à la mise à niveau dans les conditions souhaitées.

**10. Pendant combien de temps l'assistance technique des versions logicielles antérieures sera-t-elle assurée ?**

L'assistance technique proposée pour les anciennes installations dépend de la version utilisée. Les clients possédant la version 2.x peuvent bénéficier d'une mise à niveau gratuite vers la nouvelle version si un contrat de maintenance est en cours de validité et les échéances à jour de règlement.

Les clients possédant la version 3.x peuvent bénéficier d'une assistance technique sur le Web jusqu'à la fin 2007.

Les clients possédant la version 4.x bénéficient d'une assistance technique par téléphone et sur le Web et de mises à niveau, à condition qu'un contrat de maintenance soit en cours de validité et les échéances à jour de règlement.

Les clients utilisant des versions antérieures ne peuvent mettre à niveau les fonctionnalités de StreamServe s'appuyant sur des modules fournis avec des versions plus récentes sans faire l'acquisition des licences nécessaires.

**11. Qu'est-ce qui a motivé le développement de la nouvelle version ?**

La transition vers *Persuasion* a été déterminée par le marché : nous avons écouté les besoins de nos clients et observé attentivement les tendances du marché. En s'appuyant sur ces éléments, StreamServe a élaboré un produit modulaire, plus souple et plus convivial. Nous pouvons ainsi proposer plus de fonctionnalités de base, aux côtés des fonctions verticales ou spécifiques souhaitées par chacun de nos clients. Ainsi, la conformité aux exigences légales en matière d'archivage est quelque chose d'extrêmement important pour les sociétés du secteur bancaire, alors que bon nombre de clients d'autres secteurs ont besoin d'autres fonctions adaptées à leur métier



**12. Quelle est la configuration minimale nécessaire pour faire fonctionner StreamServe Persuasion ?**

**Configuration minimale**

<b>Composant</b>	<b>Caractéristiques minimales</b>
Système d'exploitation	N'importe quel système pris en charge
Processeur	Selon le système d'exploitation
Mémoire	1024 Mo
Carte graphique	24 bits 1024x768 (XGA)
Disque dur	500 Mo

**13. Quel programme de tests live pour la nouvelle version ?**

Les clients des versions bêta et des pré-versions ont été choisis de manière à représenter différentes tailles de sociétés, différentes solutions verticales et différents types d'installations. Ces clients se sont révélés essentiels au cours du test et du développement des nouvelles fonctionnalités. Les principaux avantages mis en avant par les clients bêta testeurs de Persuasion sont liés à la simplicité d'utilisation, à la meilleure interaction entre tous les départements et les personnes concernées et au contrôle accru dont chacun bénéficie. L'autre avantage souvent cité concerne les économies réalisées grâce à l'optimisation de la conception, du développement et du déploiement des documents.

**14. La politique tarifaire de StreamServe passe d'un modèle basé sur le nombre d'utilisateurs à un modèle basé sur les transactions. Qu'est-ce que cela va changer ?**

Beaucoup de clients nous ont fait savoir qu'ils souhaitent budgéter leur investissement par rapport à un taux d'utilisation prévisible et quantifiable. En outre, grâce à la flexibilité accrue permettant aux différents utilisateurs d'accéder aux documents et de contribuer à leur développement, le coût peut être moindre tout en offrant un retour sur investissement plus rapide et plus conséquent.



**15. Nous avons acquis StreamServe sur la base d'un tarif au nombre d'utilisateurs. Si nous souhaitons élargir l'utilisation de StreamServe à toute l'entreprise, comment le tarif sera-t-il calculé ?**

Vous pouvez conserver le contrat signé au départ. Toutefois, nous vous invitons à étudier notre nouvelle politique tarifaire si vous souhaitez élargir à d'autres départements l'accès à Persuasion. Rappelons qu'en augmentant le nombre d'utilisateurs, les entreprises sont plus réactives et moins dépendantes vis-à-vis des licences par utilisateur actuellement en leur possession (généralement au sein du service informatique). Nous sommes pleinement convaincus des avantages dont vous pourrez tirer parti de la tarification basée sur les transactions, et nous sommes à votre disposition pour vous en expliquer tous les détails.

**16. Quelles sont les caractéristiques de StreamServe Persuasion en termes d'offres groupées et de tarification ?**

Nous avons considérablement rationalisé les différentes offres et la tarification : nous proposons désormais un tarif par volume de transactions avec différents paliers, une licence entreprise « illimitée » ainsi qu'un tarif partenaire basé sur les exigences du client en matière de prix. Outre les fonctionnalités incluses avec chaque offre, des modules autonomes (souvent conçus pour des organisations verticales spécifiques) peuvent être achetés séparément. Contactez votre représentant StreamServe pour examiner avec lui les nouvelles offres et leur impact sur la tarification actuelle.

