



Servir *et fidéliser*
les clients

Comment conquérir de nouveaux clients - et servir au mieux les clients existants ?

Avec une solution efficace et immédiate qui réduit les coûts d'acquisition de nouveaux clients, qui améliore l'impact de vos campagnes marketing, votre communication et la satisfaction de vos clients.

Les solutions de travail collaboratif et d'apprentissage via Internet de Centra renforcent votre capacité à conquérir, servir et élargir l'actif le plus précieux de votre entreprise : votre clientèle.

Centra

Une bonne communication est essentielle

pour trouver de nouveaux clients et les fidéliser.

La relation client est le fondement d'un marketing et d'un service clients efficaces. Vous devez démontrer votre fiabilité et votre engagement. Mais comment attirer rapidement de nouveaux acheteurs ?

Comment les convaincre avec votre vision et votre message ?

Et comment empêcher vos concurrents de se les approprier ?

Grâce à Centra, vous trouverez les réponses simplement avec votre

PC et un navigateur Internet.



Chaque produit Centra peut être installé dans votre infrastructure informatique. La mise en œuvre sera facilitée par la méthodologie de déploiement rapide de Centra. Vous pouvez également accéder facilement à nos solutions via les services ASP sécurisés de Centra.

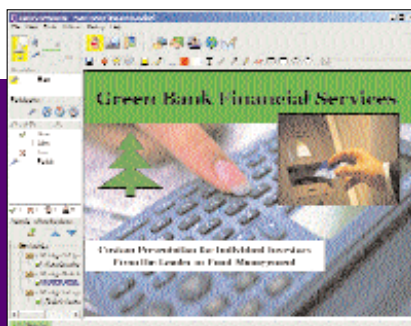
Le rôle critique joué par Internet dans une stratégie de conquête et de fidélisation clients n'est un secret pour personne. Mais la façon dont vous utilisez le Web conditionne votre succès ou votre échec. Et c'est là que Centra entre en jeu. Nos solutions logicielles flexibles et intuitives sont conçues pour répondre à vos besoins en matière de marketing, de communication et de service clients. Des événements marketing de grande envergure aux démonstrations produits en ligne, en passant par les conférences et les formations clients, Centra vous aide à détecter, et ce à moindre coût, de nouveaux prospects qualifiés et à fidéliser vos clients.

Un marketing de précision

Fournir, au moment opportun, les informations appropriées à la clientèle cible est la clé d'un programme de communication réussi. Vous pouvez organiser une conférence virtuelle pour des prospects très ciblés qui n'auraient pas pris le temps d'assister à une réunion en face-à-face. Présenter de nouveaux produits à vos clients existants lors d'une conférence en ligne avec un contenu multimédia sophistiqué. Ou mettre au point un atelier virtuel interactif et un centre de ressources en ligne pour augmenter la satisfaction de vos clients et les inciter à utiliser davantage vos produits et services.

Avec Centra, vous avez le pouvoir de choisir la solution qui vous convient le mieux.

Les produits de Centra s'associent pour vous accompagner tout au long du processus de création, de diffusion, de gestion et de réutilisation des informations, de manière à améliorer la productivité commerciale. Chaque solution de travail collaboratif en ligne de Centra englobe la fonction de conférence audio sur IP intégrée - qui permet une réduction significative des coûts -, ainsi qu'une assistance facultative en cas d'utilisation du téléphone. Centra garantit aux utilisateurs un accès universel via les firewalls et serveurs proxy, ainsi que l'intégrité de ses performances sur des connexions Internet à faible bande passante.



Centra eMeeting

La solution Centra eMeeting est idéale pour les démonstrations produits en ligne, les séances de planification de projet et les réunions clients. Elle reproduit l'interaction humaine et la dynamique des réunions physiques traditionnelles, avec ses fonctions de conférence audio intégrée, de partage d'applications, de marquage des diapositives PowerPoint, de sondages instantanés et de forums écrits.



Centra Conference

Centra Conference est la solution parfaite pour les séminaires en ligne interactifs, les événements marketing de grande envergure, les communiqués d'entreprise, les lancements de produits et les conférences clients en ligne. Elle supporte la transmission vidéo en continu, les démonstrations de produits en direct, la prise en charge de conférenciers multiples et une gestion rationnelle des

En complétant vos dispositifs traditionnels, Centra révolutionne votre approche du marketing et du service clients avec des produits intuitifs, couvrant chaque aspect du processus d'acquisition et de support des clients. Centra augmente ainsi les revenus par client générés.

Générer rapidement des contacts prospects : Organisez des événements marketing interactifs avec un contenu multimédia sophistiqué - tels que des séminaires et des démonstrations produits sur Internet -, pour un coût largement inférieur à celui des réunions et conférences en présentiel. Les vastes fonctionnalités d'interaction en ligne de Centra vous permettent de mener des activités très ciblées destinées à créer des opportunités de vente et vous confèrent un avantage concurrentiel en accélérant votre cycle de vente et en réduisant vos coûts d'exploitation.

Convertir plus rapidement les prospects en acheteurs : Éliminez les problèmes liés à la planification et à la logistique des conférences en présentiel avec vos prospects importants. Avec Centra, ces prospects peuvent communiquer et interagir en ligne avec des experts de leur secteur ou d'autres clients, afin de se familiariser avec vos produits et services. Des sessions enregistrées peuvent être diffusées sur votre site web pour attirer de nouveaux clients.

Impliquer davantage les utilisateurs : Utilisez le Web pour organiser des conférences et des séances de formation virtuelles pour les utilisateurs. Ces derniers peuvent ainsi entrer en contact les uns avec les autres, échanger des idées, communiquer avec vos dirigeants clés sur les stratégies à venir, s'informer sur les nouveaux produits. Rien de tel pour fidéliser vos clients et les inciter à utiliser davantage et plus rapidement vos produits.

Communiquer plus fréquemment avec un public plus nombreux : Les événements en ligne vous permettent de toucher fréquemment votre public, qu'il soit très large ou très ciblé. Vous pouvez communiquer avec des leaders d'opinion de l'industrie, tels que des journalistes et des analystes, ou avec de vastes audiences internes. Vous pouvez également permettre à vos clients et partenaires d'entrer en relation. En l'espace de quelques minutes, Centra vous permet de créer et de diffuser des événements en ligne exerçant simultanément un puissant impact sur des milliers de personnes.

Mieux servir et élargir votre clientèle : Manifester votre engagement dans la réussite de vos clients est le meilleur moyen d'améliorer vos résultats commerciaux. Vous pouvez faire appel à Centra pour accélérer le lancement des nouveaux produits ou services, à l'aide de démonstrations et de formations en ligne personnalisées. Ces événements peuvent être intégrés dans des programmes marketing tels que des briefings de direction.

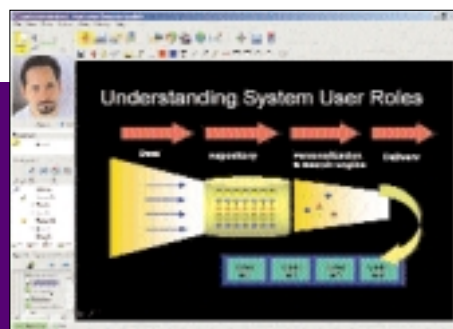
Les fonctionnalités offertes par Centra dans le domaine du travail collaboratif interactif via Internet vous aident à consolider vos relations avec vos clients et prospects. Grâce à elles, vous leur démontrez votre volonté de les tenir informés et de leur fournir un service personnalisé de grande qualité. Les solutions Centra sont fiables et vous permettent également de toucher de nouveaux acheteurs potentiels, d'abaisser globalement les coûts d'acquisition et de support clients, et de fidéliser les clients existants.

Un retour sur investissement inégalé

La multiplication des opportunités de vente à moindre coût, l'amélioration de l'image de marque et de la satisfaction clients, l'augmentation du revenu par client ne sont que quelques exemples des avantages qu'offre Centra. Et votre investissement est rapidement rentabilisé par les économies d'exploitation réalisées grâce à la gestion en ligne de vos activités. Ce retour sur investissement est encore amplifié par la réduction des frais de déplacement, ainsi que par l'augmentation de la productivité du personnel des départements marketing et service clients.

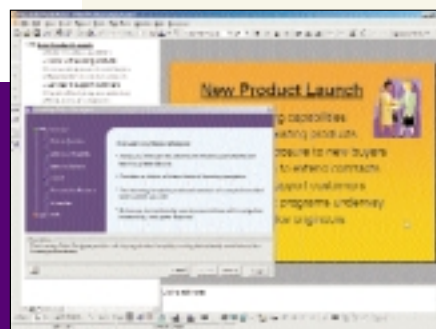
Une mise en œuvre rapide

Grâce à un large éventail d'options de déploiement, dont un service ASP, Centra vous permet de profiter rapidement des avantages du travail collaboratif en ligne, en minimisant le délai de mise en route ou l'investissement initial. Centra est en outre facile à utiliser et ne nécessite ni longue courbe d'apprentissage ni formation intensive.



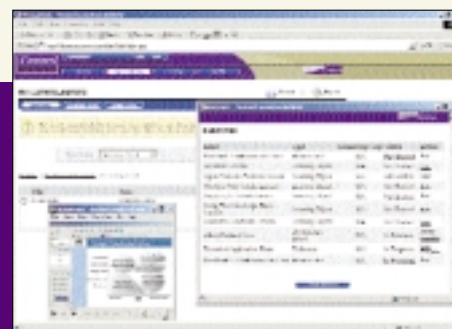
Centra Symposium

La salle de classe virtuelle de Centra offre de multiples fonctionnalités pour des démonstrations clients et la planification d'ateliers hautement interactifs de formations produits. Ces fonctionnalités incluent la transmission audio et vidéo multipoint, le partage d'applications, les ateliers de travail en ligne et les sondages. Elle constitue par ailleurs un outil efficace pour la diffusion de contenus multimédia hétérogènes.



Centra Knowledge Composers

Faciles à utiliser, ces extensions des produits Microsoft Office® permettent à tous vos formateurs/experts/professionnels de créer et de publier rapidement des outils marketing et support interactifs ainsi que des présentations. Ces contenus, accessibles en ligne, peuvent être stockés dans un référentiel centralisé et facilement réutilisés au sein de l'entreprise.



Centra Knowledge Center

Cette interface garantit à votre personnel marketing et support un accès permanent aux informations, aux outils de support, et aux sessions enregistrées, via un référentiel de contenu centralisé accessible en ligne. Centra Knowledge Center vous permet d'organiser, gérer et personnaliser vos ressources en fonction du rôle de chacun de vos employés, afin de les aider à mieux servir vos clients et prospects.

Qu'est ce qui rend Centra *unique* ?

Conformément à son objectif d'amélioration des performances individuelles, d'accélération des processus commerciaux et de réduction des coûts d'exploitation en vue d'accroître les bénéfices, Centra offre des solutions de travail collaboratif et d'apprentissage en ligne permettant de diffuser les formations et informations sous divers formats synchrones et asynchrones. Elle apporte une valeur ajoutée inégalée, grâce à ses fonctionnalités d'enregistrement des interactions et des contenus, de personnalisation et de gestion des parcours pédagogiques et des informations, et de rediffusion immédiate dans toute l'entreprise.

A la différence d'autres fournisseurs de solutions de travail collaboratif en ligne, nous pensons qu'un seul et même produit ne peut répondre à tous les besoins. Pour réussir, il faut être capable de répondre aux désirs et aux besoins de chacun de nos utilisateurs. La gamme complète CentraOne de solutions de e-learning et de travail collaboratif en ligne, d'outils de création de contenu et de diffusion des connaissances, vous donne le pouvoir de choisir les solutions qui vous conviennent le mieux. Ce qui vous permettra d'évoluer en fonction de vos besoins.

Centra va bien au-delà de la simple fourniture d'outils en offrant des solutions d'entreprise évolutives garantissant un solide retour sur investissement. Conçues par un département de Recherche et Développement de pointe, ces solutions bénéficient du soutien d'une équipe de service après-vente des plus réactives, ainsi que d'un puissant "écosystème" de partenaires stratégiques, comptant des entreprises technologiques et des prestataires de services de tout premier plan.

En quoi sommes-nous uniques ? Tout simplement parce que nous sommes la seule entreprise à avoir aidé des millions de d'utilisateurs à accroître leur chiffre d'affaires, à conquérir et fidéliser de nouveaux clients, et à améliorer considérablement leurs résultats commerciaux.

" En tant que leader sur le marché très dynamique du commerce électronique, la rapidité avec laquelle nous diffusons les connaissances et les informations détermine notre capacité à fournir à nos clients des solutions adaptées à chaque étape de leur cycle de vie e-commerce. "

Chris Gundel, Assistant Vice President, Candle Corporation



Optimiser l'entreprise en temps réel

Centra Software Southern Europe (Espagne, France, Italie, Portugal)

24, rue Jacques Ibert - 92300 Levallois Perret

Tél. : +33 (0) 1 47 59 17 40 - Fax : +33 (0) 1 47 57 82 47 - e-mail : france@centra.com

Europe, Afrique et Moyen-Orient

Royaume-Uni : +44 (0) 1628 509 023 - Fax : +44 (0) 1628 509 100 - e-mail : europe@centra.com

Amérique du Nord/Sud, Asie et région du Pacifique

Etats-Unis : +1 (781) 861 7000 - Fax : +1 (781) 862 2453 - e-mail : salesinfo@centra.com

www.centra.com

©2001 Centra Software, Inc. Tous droits réservés. Spécifications sujettes à modifications sans préavis.
NASDAQ: CTRA