Trousse d'assistance aux événements de production Webex Events (anciennement Socio)

Ce document doit être lu conjointement avec le document Prestation de services par Cisco, qui est intégré par renvoi au présent document.

Résumé :
Après l'achat de la trousse d'assistance aux événements de production de Webex Events (anciennement Socio), Cisco Vous attribuera une équipe de services avancés (SA) de Cisco pour exécuter vos activités de production ou de gestion scénique (une séance à la fois) et fournir une assistance aux participants de l'événement. En outre, l'équipe de SA de Cisco fournira des conseils sur les pratiques exemplaires en matière de planification de la production. L'équipe de SA de Cisco se composera d'un ou une gestionnaire de projet (GP) pour les tâches préalables à l'événement et de deux analystes de solutions (AS) pour soutenir l'événement. Webex Events sera à Votre disposition pour la durée définie dans Votre contrat-cadre et est distinct de la présente description de service. Les services définis dans la présente description de service sont offerts pendant la durée de service de 12 mois. Les produits et les fonctionnalités dont Cisco a besoin pour satisfaire aux exigences du service sont indiqués ci-dessous.

Les clients existants de Webex by Cisco ont accès au logiciel Webex Events et à l'assistance standard. De plus, Vous pouvez accéder à des tutoriels et à des vidéos sur les pratiques exemplaires.

Responsabilités de Cisco

Vous fournir une équipe de SA de Cisco composée d'un ou une (1) GP et de deux (2) SA.

1. GP : responsable de la création et de la gestion des calendriers, des livrables et des communications de votre projet pendant un maximum de vingt (20) heures.
    a. Le ou la gestionnaire de projet collaborera avec Vous pour :
        - Planifier le calendrier de production complet.
        - Discuter de la gestion de l'enregistrement des séances.
        - Terminer les rapports des participants à la séance.
        - Créer des liens d'inscription pour toutes les formations.
2. AS : effectuera ces tâches à distance :
    a. Travailler avec le ou la GP et vous pour finaliser le calendrier de production complet.
    b. Installer les séances d'événement et configurer la diffusion en flux continu de Webex Events à l'aide de Vos ressources de marque.
    c. Fournir jusqu'à trois (3) jours consécutifs d'assistance à distance pendant la durée de Votre contrat-cadre.
    d. Fournir jusqu'à neuf (9) jours d'assistance aux participants à distance par jour, avec une assistance commençant trente (30) minutes avant l'heure de début de l'événement et se terminant trente (30) minutes après l'heure de fin de l'événement. Pour activer les activités de production de Votre séance, les AS auront les postes et les responsabilités énumérés ci-dessous.
1. AS 1 : gestionnaire de production ou de plateau :

a. Présenter les pratiques exemplaires du secteur et Vous aider à établir Votre calendrier de production (p. ex., la programmation détaillée des conférenciers, le calendrier des séances, les séances et les transitions des conférenciers).
b. Configurer la plateforme de diffusion en flux continu Webex Events avec Vos ressources de marque.
c. Suivre le calendrier de production.
d. Effectuer une vérification de l'éclairage, de la vidéo et de l'audio.
e. Aider les conférenciers à se préparer pour leurs séances (p. ex., leur montrer comment partager leur écran) quinze (15) minutes avant le début de la séance.
f. S'il n'y a pas un minimum de quinze (15) minutes de pause entre chaque séance, et si les séances sont consécutives, Cisco peut former Votre équipe sur la façon de fermer une séance.
g. Lancer la session pour diffuser en direct et terminer le flux continu.
h. Faire monter les présentateur sur scène et les en faire descendre en fonction du calendrier de production.
i. Les affichages de transition entre les présentateurs et les présentations ou vidéos.
j. Vérifier l'affichage de la séance par les participants pour s'assurer que la séance se déroule correctement.
k. Ajouter ou supprimer des extraits vidéo ou des présentations PowerPoint à diffuser (une fois partagés par les présentateurs).
l. Surveiller le clavardage du conférencier et du modérateur dans la diffusion en flux continu de Webex Events.
m. Ajouter ou supprimer des superpositions, des arrière-plans ou des légendes.
n. Si vous utilisez le protocole RTMP (pour Real-Time Messaging Protocol), créez des destinations pour la diffusion en flux continu en direct dans la diffusion en flux continu de Webex Events et coordonnez les détails du protocole RTMP appropriés.
o. Fournir aux conférenciers les vérifications du temps restant, sur demande.
p. Télécharger et modifier les enregistrements de la diffusion en flux continu de Webex Events.
q. Téléverser les enregistrements vers la vidéo à la demande de Webex Events (le cas échéant).

2. AS 2 : assistance aux participants à l'événement :
   a. Le ou la SA sera disponible dans la salle d'assistance technique virtuelle (Webex) pour fournir une assistance aux participants (avec des éléments tels que le dépannage de la connexion des participants ou la navigation des participants vers les séances de l'événement).

Responsabilités du Client

1. Communiquer et assurer la coordination avec les parties externes (p. ex., les participants, les conférenciers, les commanditaires) :

    a. Envoyer des liens d’invitation du conférencier ainsi que des instructions pour le conférencier.
    b. Partager des enregistrements et des présentations avec des parties externes et avec ceux qui n’ont pas pu y assister.
2. Créer un programme d’événements et un calendrier de production.
3. Achever les vidéos, les bannières, l’image de marque (couleur, thème, logo, superposition, extraits vidéo et arrière-plan) et les exigences relatives au clavardage.