

EXTRANET OFFICE LIVE - GUIDE PRATIQUE

Chers distributeurs,

Bien plus qu'un simple fournisseur, OFFICE LIVE se veut le partenaire privilégié de vos équipes marketo-commerciales. Fort du concept qui a valu notre succès, nous mettons à votre disposition de nombreux outils et ressources à mêmes d'optimiser votre force de vente depuis maintenant plus de 3 ans.

Afin de compléter une offre déjà riche d'un catalogue renouvelé et de nombreux services associés, Office Live s'ouvre aujourd'hui aux nouvelles technologies et développe à votre intention les outils de communication multimédia qui sauront convaincre votre clientèle actuelle ou future.

E-mailings, sites web, cédéroms, et DVDs, sont autant de supports auxquels nous sommes désormais familiarisés, et qui peuvent vous permettre d'améliorer la promotion de vos produits, renforcer votre image de marque, prospecter de nouveaux clients, et de fait vous démarquer sur un marché concurrentiel.

Nos équipes sont en permanence à votre écoute afin de vous apporter les réponses appropriées à vos besoins quotidiens. C'est dans cet esprit que nous avons développé notre nouvel Extranet, véritable centre de ressources professionnelles en ligne, accessible 24 heures /24, 7 jours sur 7.

Que ce soit depuis votre bureau ou celui de vos clients, ou même à votre domicile, vous pourrez désormais consulter l'ensemble des informations disponibles sur notre offre, sur nos services, mais aussi disposer de nombreux outils innovants que je vous invite à découvrir au fil de ce guide pratique.

Cordialement,



Daniel Gheysens

SOMMAIRE

Chapitre DÉCOUVERTE : 3

- 1- L'Extranet Office Live, qu'est-ce que c'est et à quoi ça sert ?
- 2 - Comment y accéder ?
- 3 - Quelles sont les ressources et outils que l'on peut y trouver ?
- 4 - Informations importantes sur votre profil.

Chapitre PRATIQUES : 7

- 1 - Commander des photos haute résolution
- 2 - Créer un e-mailing personnalisé
- 3 - Rechercher des informations sur un produit
- 4 - Compléter son profil
- 5 - Recevoir des informations par e-mail

Chapitre QUESTIONS-RÉPONSES (Dépannage, astuces ?) 10

- 1 - Vous ne recevez pas les e-mails provenant de l'Extranet (copie d'actualités, mot de passe...)
- 2 - Vous n'avez pas de compte utilisateur ou celui-ci ne fonctionne pas
- 3 - Vous ne trouvez pas l'image, le document, ou l'information recherchée
- 4 - Vous obtenez un message d'erreur ou de bug

Votre avis nous intéresse

DÉCOUVERTE

1) L'Extranet Office Live, qu'est-ce que c'est ?

L'Extranet est un espace en ligne privé dont l'accès est réservé aux distributeurs et collaborateurs Office Live. Il regroupe à votre intention de nombreuses ressources professionnelles et vous offre une information complète et réactualisée sur l'ensemble de nos produits et notre actualité.

L'Extranet est également le support idéal pour mettre à votre disposition de nouveaux outils multimédia et recueillir vos demandes professionnelles.



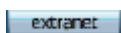
2) Comment y accéder ?

Deux façons de vous connecter à l'Extranet :

- en accès direct, en tapant cette adresse dans votre navigateur web : <http://extranet.office-live.com>



- en passant par notre site produits : <http://www.office-live.com> puis en cliquant sur le bouton "Extranet" en bas à droite de la page.



Un nom d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe vous seront alors demandé. Votre identifiant correspond au code société présent sur vos factures Office Live. Le mot de passe par défaut est "**OLpartners**". Toutefois, afin de garantir la confidentialité de vos informations nous vous recommandons de personnaliser celui-ci dès votre première connexion à l'Extranet (*pour plus d'informations voir le chapitre découverte-4*).

3) Quelles sont les ressources que l'on peut y trouver ?

L'Extranet Office Live a pour vocation de mettre à votre disposition le plus de ressources possible pour autant qu'elles soient pertinentes et utiles à votre activité professionnelle. De ce fait le nombre et le type de fichiers et informations que nous vous y proposons est en constante évolution. La liste ci-dessous se veut donc non exhaustive. Nous vous invitons à vous connecter très régulièrement à l'Extranet Office Live afin de découvrir les nouvelles ressources disponibles.



- Photos haute-résolution**
Besoin d'images haute résolution (300 DPI) ? Sélectionnez votre image et confirmez votre commande auprès de nos service en un simple clic.
- Catalogue Office Live saison 2005-2006**
En un simple clic, accédez à toutes les infos du catalogue : couvertures, pages intérieures, "trucs et astuces" sans oublier le bâtisier.
- Documentation produits**
Fiches Techniques, Notices de montage...
- e-mailings Office Live personnalisés**
Vous désirez personnaliser l'une de nos promotions et la circulariser auprès de vos clients. Rien de plus simple...laissez-vous guider c'est en quelque clics...
- D.F.M.L.**
Votre logiciel de conception d'implantations en 3D.

- **Images du catalogue** : en téléchargement libre en 72 et 150dpi. Nous vous proposons également d'effectuer en ligne votre sélection de photos haute définition à destination de l'impression.

- **Pages du catalogue** : l'ensemble des pages produits de notre catalogue est disponible en ligne au format PDF. Ces fichiers sont optimisés pour un affichage web et un téléchargement rapide.

- **Tirés à parts** : Tous les documents relatifs à nos produits ou actions sont disponibles au format PDF. Vous pourrez ainsi découvrir

- **Informations sur nos produits** : Fiches techniques, argumentaires de vente, notices de montage, sont disponibles aux formats Doc ou PDF.

- **Consultation des stocks et BOs** : L'extranet vous donne la possibilité de consulter en temps réel l'état des stocks Office Live et de vos back-orders.

- **E-mailings personnalisables** : Nous mettons régulièrement à votre disposition de nouveaux modèles d'e-mailings sur nos produits que vous pouvez personnaliser avec vos informations directement depuis l'Extranet. Pour ce faire vous pouvez utiliser des informations textes ou afficher une bannière personnalisée que vous pouvez nous commander.

Les **actualités** Office Live ainsi que les **promotions** en cours sont également disponibles sur l'extranet. De même qu'une copie des différentes **lettres d'informations** que nous vous envoyons.

4) Informations importantes sur votre profil

Votre profil utilisateur regroupe les informations sur votre société dont nous avons besoin pour vous contacter et vous proposer le maximum de services sur l'Extranet Office Live. Il est très important que celui-ci soit complet, certaines des informations demandées étant nécessaires au bon fonctionnement de votre session utilisateur.

Votre adresse email est ainsi utilisée pour vous communiquer votre nouveau mot de passe en cas de perte de celui-ci par exemple, ou encore pour vous transmettre les informations et documents que vous aurez choisi de recevoir. Sans une adresse email valide toutes ces fonctionnalités seront indisponibles.

Les profils ne sont pas nominatif, chaque société disposant d'un profil unique utilisable par tous ses collaborateurs.

Reportez-vous au chapitre découverte-4 pour plus d'informations sur les modalités de mise à jour de votre profil.

PRATIQUES :

1) Commander des photos haute-résolution :

Afin de vous permettre d'illustrer simplement et efficacement vos différents documents commerciaux nous mettons à votre disposition notre base de données d'images en ligne. Ces images sont librement téléchargeables au format jpeg, en basse et moyenne résolution (soit 72 dpi pour l'affichage écran, et 150 dpi pour l'impression personnelle). Pour toute demande d'image haute résolution (300 dpi) vous disposez de modalités de commande en ligne, identiques à celles utilisées dans les magasins de vente sur le Web. Vous disposez de deux modes de livraison pour les images que vous aurez sélectionné et qui vous seront expédiées après validation de votre commande par nos services..

- Par téléchargement direct : un lien vers un fichier zip contenant les images vous est envoyé par e-mail. Attention cette archive n'est stockée que temporairement sur nos serveurs.

- Par cd : Un cd gravé contenant les images est mis à disposition de votre interlocuteur commercial. Celui-ci pourra le cas échéant vous le faire parvenir par courrier, ou vous le remettre en mains propres.

2) Créer un e-mailing personnalisé :

Un e-mailing est l'équivalent numérique du publipostage papier. Une campagne e-mailing consiste à envoyer une publicité par e-mail à tout ou partie de vos fichiers clients et prospects.

Nous mettons à votre disposition plusieurs modèles d'e-mailings pré-conçus que vous pourrez personnaliser avec vos propres coordonnées en ligne, depuis l'extranet dans la rubrique "E-medias / E-m@ilings personnalisés".

Il vous suffit de suivre 3 étapes :

1 - Sélectionner votre modèle d'e-mailing

Vous pouvez pré visualiser les différents modèles en cliquant sur l'icône en forme d'oeil Nous mettons régulièrement en ligne de nouveaux modèles à votre disposition.

2 - Validez ou complétez vos informations

Attention ces informations proviennent de votre profil, il est donc important que celui-ci soit correctement renseigné. Vous pouvez toutefois modifier certaines informations sensibles telles l'adresse e-mail, le numéro de téléphone etc...

(Pour plus d'informations sur les modalités de mise à jour de votre profil reportez-vous à la rubrique "Compléter son profil" chapitre découverte-4)

3 - Récupérez votre e-mailing

Le moteur de personnalisation a généré le code html de votre e-mailing personnalisé. C'est ce code qu'il vous faudra envoyer à vos clients et prospects, ils recevront alors votre publicité correctement mise en forme dans leur boîte mail.

Attention, vous devrez vous munir d'un utilitaire spécialisé dans l'envoi massif d'e-mail (ou "bulk-mailing") pour procéder à l'envoi. Gamadyne mailer sur PC et MaxBulk Mailer sur Mac sont parmi les plus couramment utilisés.

Pour récupérer le code généré vous pouvez simplement le copier directement ou choisir de le recevoir par e-mail en cliquant sur "Recevoir le code par e-mail". Vous recevrez par la même occasion une copie de l'e-mailing tels que le recevront vos contacts.

Nous donnons également la possibilité d'envoyer l'e-mailing à l'un de vos contacts en utilisant la fonction "Envoyer à un contact".

3) **Rechercher des informations sur un produit :**

Les différentes informations liées à un même produit peuvent être dispersées dans l'Extranet dans les rubriques appropriées telles que "Fiches techniques", "Argumentaires de vente", "Notices de montage", mais aussi "Actualités et Promotions", pour ne citer qu'elles....

Afin de trouver en quelques clics tous les documents disponibles utilisez le moteur de recherche intégré à l'Extranet. Il vous proposera une liste complète des ressources accessibles suivant vos critères de recherche.



4) **Compléter son profil**

Les informations contenues dans votre profil sont utilisées tout au long de votre navigation sur l'Extranet. Il est donc très important que celles-ci soient correctes. Vous pouvez les consulter et les modifier si nécessaire dans la rubrique "Votre profil". Vous y trouverez les modalités de modification de votre mot de passe. N'oubliez pas que ce compte utilisateur est commun à tous les membres de votre société. N'oubliez pas d'informer tous vos collaborateurs concernés en cas de changement du mot de passe par exemple.

5) **Recevoir des informations par e-mail**

Vous avez la possibilité de recevoir une copie de certains contenus dans votre boîte mail. Les articles présents dans les rubriques Actualités, Promotions et Événements ainsi qu'une copie des e-mailings que vous aurez personnalisé en ligne, peuvent ainsi vous être envoyés automatiquement ou être transmis à un contact de votre choix. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le lien "recevoir cet article" / "recevoir cet e-mailing", ou de spécifier l'adresse de votre contact dans le cadre "Envoyer à un ami :". Attention, vérifiez que l'adresse spécifiée dans votre profil est correcte afin de vous assurer de la bonne réception des éléments envoyés.

Vous avez par ailleurs la possibilité de vous inscrire à notre mailing-list.

QUESTIONS-RÉPONSES :

1) Vous ne recevez pas les emails provenant de l'Extranet :

Dans le cas où vous ne recevez pas les informations envoyées depuis l'Extranet (copies d'articles, nouveau mot de passe, e-mailings etc.) vérifiez que votre profil est correctement renseigné. Si l'adresse e-mail qui y est spécifié est correcte, vérifiez que votre boîte mail n'est pas pleine ou défectueuse. Si ce n'est pas le cas contactez par téléphone ou par e-mail votre interlocuteur Office Live en lui spécifiant votre login et le problème rencontré.

2) Vous n'avez pas de compte utilisateur ou celui ne fonctionne pas :

Chaque société partenaire d'Office Live dispose d'un compte unique lui permettant d'accéder à l'Extranet. Pour rappel Il est composé d'un identifiant, correspondant au code client affiché sur vos factures et bons de commande, et d'un mot de passe.

Dans le cas où vous auriez oublié celui-ci il vous suffit de cliquer sur le lien "Mot de passe oublié" présent sur la page d'accueil de l'Extranet puis d'indiquer votre adresse e-mail. Attention : l'adresse email doit correspondre à celle indiquée dans votre profil. Un email contenant votre nouveau mot de passe vous sera alors envoyé automatiquement.

Si vous ne pouvez toujours pas accéder à l'Extranet, ou que vous ne recevez pas le mot de passe envoyé, contactez-nous par téléphone ou par mail (contact.fr@office-live.com) afin que nous puissions activer ou modifier votre compte utilisateur.

3) Vous ne trouvez pas l'image, le document, ou l'information recherchée :

N'oubliez pas d'utiliser le moteur de recherche intégré à l'Extranet pour trouver l'ensemble des informations et ressources disponibles sur le produit ou le sujet concerné.

Si une image de notre catalogue est manquante, un document est absent, un lien brisé, si vous souhaitez que nous ajoutions un document à votre intention, écrivez nous à : contact.fr@office-

live.com en nous précisant la nature de votre recherche et nous y répondrons au plus vite.

4) Vous obtenez un message d'erreur ou de bug :

Copier l'adresse complète de la page (<http://...>) ainsi que le message d'erreur complet que vous obtenez et communiquez-le nous par e-mail à l'adresse "contact.fr@office-live.com", ou en utilisant les formulaires de la partie "Contacts" de l'Extranet. Si possible, décrivez-nous l'action que vous étiez en train d'effectuer avant d'obtenir le "bug" déclaré. Grâce à ces indications nous pourrons régler au plus vite le problème rencontré.

Votre avis nous intéresse :

À l'écoute de vos besoins, nous vous invitons à nous communiquer toute demande d'information ou de document non couverte par l'Extranet à l'heure actuelle. Vos remarques sur cet outil sont les bienvenues tant elles contribuent à l'amélioration d'une plate-forme développée à votre intention.

Votre interlocuteur commercial peut ainsi recueillir et nous transmettre vos requêtes. Vous pouvez également nous contacter par e-m@il en utilisant le formulaire de contact présent dans l'Extranet (rubrique "Contacts"), Par téléphone ou par courrier, en utilisant nos coordonnées habituelles.