

Arkenco

Marketing & Sales Analytics

Servicio de Webinars & Streaming



2020

Servicios de Webinars & Streaming

Es un poderoso y moderno servicio dirigido a empresas o instituciones que permite a la realización de seminarios, charlas o capacitaciones a grandes audiencias, donde los participantes remotos se pueden conectar vía Internet desde cualquier dispositivo o lugar geográfico.

Este Servicio facilita a las empresas llegar a sus clientes, prospectos y empleados, siendo además una efectiva herramienta de marketing permitiendo apoyar el proceso de calificación de prospectos, reducir el ciclo de venta y mejorar los niveles de satisfacción de clientes.

Los principales usos empresariales del servicio de Webinar & Streaming son para la generación de leads, lanzamiento de productos, capacitaciones y eventos para empleados o socios de negocio.



Fig1: Servicio Webinars & Streaming

a) Principales funcionalidades

- **Capacidades únicas:**
Servicio permite conectar simultáneamente hasta 100 panelistas por videoconferencia en calidad HD (Alta Definición) y realizar un broadcast de video hasta 10.000 participantes con capacidad de interacción vía chat con relatores, pudiendo por ejemplo formular preguntas.
- **Streaming:**
Permite extender la cobertura del evento online vía un broadcast de video a través de plataformas como Facebook Live o YouTube sin limitación de número de participantes. Estos participantes no poseen capacidades de interacción con relatores.

- **Múltiples formas de acceso:**

Los participantes del evento podrán acceder en forma remota al evento, bastando para ello disponer de una conexión a Internet y un terminal (Computador, Tablet o Smartphone).

- **Grabación del Evento**

El webinar puede ser grabado quedando disponible para que el cliente lo pueda publicar en plataformas abiertas como Youtube o bien para grupos cerrados de usuarios y/o clientes.

- **Múltiples panelistas**

El servicio permite que exista un o múltiples panelistas del webinar, los cuales pueden estar físicamente en distintos lugares geográficamente participando como relator del evento. El servicio permite hasta 100 panelista y pudiendo mostrar por pantalla hasta 49.

- **Funcionalidades de Operacional**

Durante el desarrollo del Webinar el presentador tendrá las siguientes opciones de control de la conferencia: visualizar todos los participantes conectados, silenciar participantes conectados por videoconferencia, participantes pueden levantar mano para realizar preguntas vía Chat, encuestas en línea a los participantes o sistema de preguntas y respuesta entre panelista y participantes y dar por terminado el Webinar.

- **Chat interactivo**

Existen dos opciones de chat públicos visibles por todos los participantes del webinar o bien privados entre el presentador y un participante en particular.

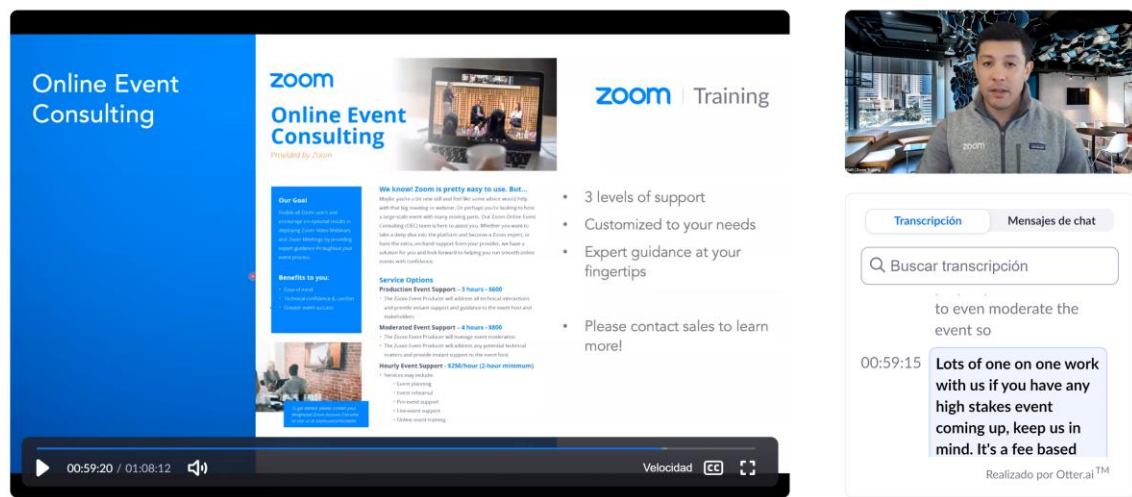


Fig2: Pantalla Presentación Webinars

- **Roles en el Webinar**

- **Panelistas:** Corresponden a los expositores del Webinar, quienes tienen acceso a video, audio, contenidos, whiteboard e interfaz de Chat. Para participar deben contar con una cuenta creada en la plataforma.

- **Participantes:** Son los asistentes remotos, tienen acceso al broadcast del video, audio, contenidos, Chat y responder encuestas en línea. Para participar se conectan directamente desde el browser, no necesitan tener una cuenta en la plataforma.
 - **Moderador:** Participa con los mismos atributos de los expositores, asegura el cumplimiento de la agenda y canaliza la interacción de los participantes vía Chat.
 - **Coordinador Técnico:** Es el administrador del evento tiene capacidades para configurar atributos de todos los roles, así como configuración técnica y operacional del webinar. Este rol se sugiere que sea desarrollado por un ingeniero especialista de Arkenco.
- **Reporte básico del evento**
Entrega en formato Excel el detalle de las conexiones realizadas y número de participantes del evento.

b) Servicios Adicionales

Arkenco entrega un conjunto de servicios complementarios al webinar, que son fundamentales para asegurar su éxito.

- **Personalización Imagen Corporativa**
Incluir en las interfaces de la plataforma el logo de la empresa, de manera de potenciar la presencia de marca con el público objetivo que participa del Webinar.
- **Invitación a participantes:**
Se diseña y desarrolla una invitación ad hoc al evento en base a información proporcionada por el cliente, en cuanto al perfil de los participantes y naturaleza de los contenidos a tratar.
- **Generación base de datos de participantes:**
En caso que el cliente no disponga de una base de potenciales participantes a su Webinar, se ofrece el servicio de construcción de una base de dato de potenciales participantes, acorde con el perfil requerido por el cliente.
- **Difusión a través de Redes Sociales:**
Consiste en diseñar, implementar y ejecutar un plan de difusión del Webinar dirigido a una audiencia acorde con el perfil definido por el cliente usando criterios demográficos, geográficos y sociales para su segmentación, que se puede realizar a través de LinkedIn, Facebook o Instagram.
- **Difusión vía mailing:**
Se realiza mini campaña de difusión mediante email dirigido a una base de potenciales participantes del Webinar, con un máximo de hasta 4 envíos. La campaña se estructura a partir de BD proporcionadas por el cliente.

- **Formulario de inscripción de participantes:**

A todas las personas alcanzadas por las diferentes plataformas de difusión, se les invita para completar un formulario de inscripción con sus datos personales. Esto permite generar una BD de participantes del webinar.

- **Confirmación de Inscripción:**

Todas personas que completaron el formulario y cumplen con los criterios de participación que defina el cliente se le hace llegar mail de confirmación de inscripción con los detalles de acceso a la conferencia.

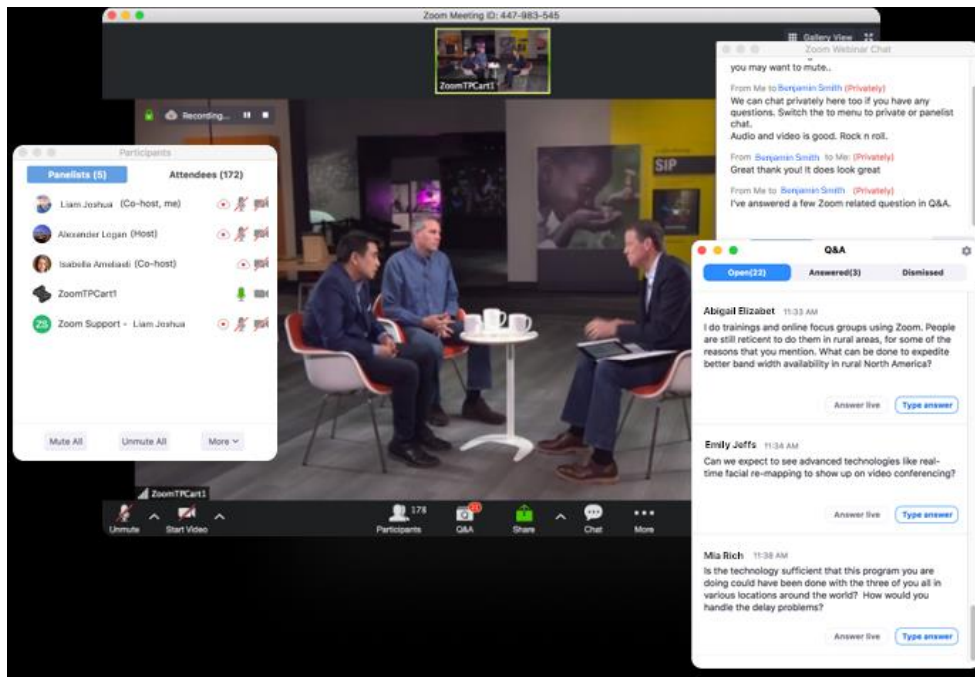


Fig3: Pantalla Visualización Panelistas

- **Pago Evento:**

Si el interés es rentabilizar el webinar, existe la opción de cobrar un monto que define el cliente por cada participante del evento a quienes se les ofrecerá la opción de realizar el pago vía Pay Pal al momento de realizar su inscripción.

- **Reporte Detallado**

Entrega información respecto de los participantes, detalle de encuestas y preguntas & respuestas realizadas, y nivel de interés de los participantes durante el desarrollo del webinar, para posterior seguimiento por parte del Cliente.

- **Grabación del Webinar**

Se puede realizar la grabación del Webinar donde queda registrado el video y las presentaciones realizadas por los relatores, que se entrega de forma virtual vía download y en formato mp4.

- **Edición Video Webinar**

El video puede ser entregado realizando edición del mismo, eliminando tiempos muertos, agregando un inicio y término del webinar con el siguiente detalle: título, fecha, relatores e incorporación del logo corporativo de la empresa.

- **Desarrollo de Portal en Youtube**

Se puede desarrollar un Portal de Difusión de Videos en YouTube para la difusión de los videos de los Webinar para acceso posterior público o privado.

c) Características Técnicas

- **Calidad Webinar**

Los participantes podrán ver al panelista y los contenidos en forma simultánea y en calidad de Video HD (720p) y Audio de hasta 20 KHz o lo que permita la conexión a Internet.

- **Seguridad:**

Todas las comunicaciones asociadas al Webinar son encriptadas de extremo a extremo utilizando 256 bit AES, tanto en el proceso de inscripción como desarrollo del evento.

- **Hosting Grabación:**

Se entrega la opción de Hostear los videos grabados de los Webinars en la plataforma CLOUD del proveedor de servicios, por un periodo máximo de 5 días hábiles desde finalizado el Webinar.

- **Provisión equipamiento audiovisual relatores**

Para el desarrollo de un Webinar se requiere disponer de un computador, cámara web, parlante y micrófono, los cuales pueden estar integrados en el equipo computacional. Si desde el lugar donde se transmite el evento hay participantes presenciales, se dispone de un set profesional compuesto por 1 cámara PTZ, 1 micrófono lavalier, 2 parlantes y 1 amplificador.

- **Uso de Efecto de Chroma key**

Consiste en un mini telón de color verde o azul que se ubica en la parte posterior del relator con lo cual se puede incorporar como fondos imágenes o videos digitales que pueden reforzar la imagen de marca, producto o servicio o mensajes que se quiera transmitir a la audiencia. Existe la opción de desarrollar el mismo efecto por Software, pero requiere validación técnica previa.

- **Conexión a Internet**

Se recomienda que los relatores del Webinar dispongan al menos de un acceso a internet de 2 Mbps, ADSL o simétrico, idealmente con ancho de banda asegurado o no compartido con otros usuarios. Para los participantes remotos se recomienda acceso a Internet con velocidades iguales o superiores a 256 Kbps.

d) Modalidad y Equipo de Trabajo

Coordinación previa, ejecución y post producción Webinar:

| Fases / Actividades | SEM 1 - 2 | Día Evento | SEM 3 |
|---|-----------|------------|-------|
| Fase Preparatoria | | | |
| Levantamiento de requerimiento | | | |
| Confección agenda detallada evento | | | |
| Desarrollo y configuración plataformas | | | |
| Invitaciones a potenciales participantes | | | |
| Inscripciones y envío confirmaciones | | | |
| Configuración final plataformas | | | |
| Fase Ejecución | | | |
| Administración, supervisión y operación general | | | |
| Soporte in situ para expositores | | | |
| Desarrollo evento | | | |
| Fase Post Producción | | | |
| Reporte evento y registros detallados | | | |
| Post producción grabación webinar | | | |
| Entrega video webinar a Cliente | | | |

Equipo de Trabajo:

Considera la participación de un equipo de profesionales del ámbito telecomunicaciones, informática, diseño y marketing para asegurar un servicio con altos estándares de calidad.

- **Productor:** Coordinación previa del evento, confección de agenda detallada, canalizar requerimiento del cliente, supervisión desarrollo del evento y post producción.
- **Técnico en Situ:** Soporte in situ a los expositores, suministro, instalación y configuración de periféricos y soporte expositores durante el desarrollo del evento.
- **Diseñador:** Desarrollo de todas las piezas gráficas requeridas para el evento como invitaciones a participantes, formularios de inscripción y todas las personalizaciones que involucran look & feel.
- **Ingeniero IT:** Configuración de las plataformas de Webinar, mailing, landing pages, edición de videos y generación de reportes detallados.

e) Planes de Servicio

Servicio en función número participantes:

| Plan | Número de Participantes | Número de Expositores | Número de Administradores |
|------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|
| 1 | 100 | 10 | 1 |
| 2 | 500 | 50 | 1 |
| 3 | 1.000 | 100 | 1 |
| 4 | 3.000 | 100 | 1 |
| 5 | 5.000 | 100 | 1 |
| 6 | 10.000 | 100 | 1 |

Incluye:

- Funcionalidades disponibles video, audio, contenidos, whiteboard y chat entre participantes
- Roles: expositores, moderador, participantes remotos y administradores
- Agendamiento y configuración de la conferencia
- Acceso liberado evento para participantes
- Considera hasta un máximo de 8 horas continuas de transmisión
- Reporte básico del evento
- Configuración y habilitación servicio

Servicios Adicionales:

Los siguientes servicios pueden ser solicitados opcionalmente por los clientes en función de las funcionalidades adicionales requeridas para eventos en línea que requieran transmitir.

| N° | Concepto | Observación |
|----|---------------------------------|---|
| 1 | Personalizar imagen Corporativa | Incorporar Logo corporativo en las plataformas |
| 2 | Invitación a participantes | Generación piezas gráficas y contenidos |
| 3 | Generar BD participantes 100 | Cliente define público objetivo |
| 4 | Difusión Redes Sociales | 1 red social: LinkedIn, Facebook o Instagram |
| 5 | Difusión vía Mailyng | hasta 1000 contactos empresariales, no incluye BD |
| 6 | Formulario de Inscripción | Diseño formulario |
| 7 | Confirmación Inscripción | Confección y envío Mailyng de confirmación |
| 8 | Reporte detallado | Participantes, preguntas e Interés participantes |
| 9 | Grabación Webinar | Hasta 500 MB de grabación |
| 10 | Edición Video | Edición grabación webinar |
| 11 | Publicación YouTube Video | Subir y configurar video en YouTube |
| 12 | Difusión vía Streaming | Plataformas Facebook Live o YouTube |
| 13 | Provisión Audiovisuales | 1 set Mic, Parlante y Cámara por relator |
| 14 | Efecto Chromakey | Incluye mini telón y configuración efecto por relator |
| 15 | Soporte Técnico in Situ | Considera hasta 3 horas |
| 16 | Administrador del Webinar | Administración técnico y operacional Webinar |