

ADOBE CONNECT

VIDEOCONFERENCING IN DE BROWSER



Laatst werd ik gebeld door een vertegenwoordiger over zijn product. 'Het is werkelijk uniek, en ik vroeg me af of u als Flash-ontwikkelaar, hierin interesse hebt. Het is een systeem waarbij bezoekers aan een website direct contact kunnen leggen met een verkoper. Kijk, op de website ziet u een knop waarop staat 'Praat direct met een verkoper!'. Druk daar maar eens op en hang de telefoon op.' Dat deed ik, en ja hoor, de vertegenwoordiger bleef doorpraten, maar nu via mijn boxen. En ik kon hem ook nog eens live zien op de

in de categorie 'concurrent' dan in de categorie 'naïeve stropdas met matige internetkennis' vallen. Ik ging door: 'Kijk, bij de Flash Media Server bevinden zich componenten videoconferencing, die exact hetzelfde doen als wat hier gebeurt. Kwestie van wat designaanpassingen doen en ik heb al een aardig gelijkend product gebouwd.' Hij deed al niet meer zijn best om mij hem zijn niet langer revolutionaire product te verkopen maar bleef geïnteresseerd. 'Wat is dat, de Flash Media Server?' Ik gaf hem slechts aan hoe ik het zou aanpakken

word ik erop geattendeerd dat ik binnen 5 minuten persoonlijk advies zal krijgen en na 30 minuten een offerte op maat heb. Bij de SNS-bank hebben ze een viertal cabines ingericht met webcams die volgeboekt zijn tot de volgende dag in de namiddag, waarbij men per klant een uur uittrekt. Ik vroeg me af wat nou de voordelen zijn van deze aanpak. Als ik gewoon bel krijg ik sneller een advies. Het antwoord luidde 'Het contact wat u heeft is zo veel persoonlijker, men kan elkaar zien, zoiets als het afsluiten van een hypotheek doet men niet zomaar.' Nou ja, gewoon videofonie dus, waarbij de hypotheekadviseur nu nog beter zijn product kan verkopen. Tijdens zo'n gesprek kan de adviseur op het scherm allerlei cijfertjes en berekeningen voorbij laten komen en zodoende nog beter overkomen.

Connect kan tijdens zo'n videoconferencingssessie allerlei vernuftige trucjes toepassen

website. Als ik mijn webcam aan had staan kon hij mij ook zien, maar die liet ik toch maar even uitstaan. 'En, wat vindt u er van? Is dit niet een geweldige, directe manier van communiceren? Denkt u niet dat uw klanten hierin interesse zouden hebben?'

Ach' antwoordde ik. 'Misschien komt er wel eens een klant langs die zoiets ook wil hebben. Dan zeg ik dat ik dat kan leveren.' De vertegenwoordiger bleef glimlachen op de webcam. 'Dagje of drie werk, inclusief vormgeving' zei ik, en het werd stil aan de andere kant. 'Plus kosten die aan de Flash Media Server verbonden zijn.' Het begon hem te dagen dat Flash-ontwikkelaars eerder

als er een klant zou komen met een verzoek voor een videoconferencing-applicatie, maar ik had hem ook op Adobe Connect kunnen wijzen.

Online met de SNS-bank

Dat heeft een verkoper van Adobe kennelijk wel gedaan bij de SNS bank. Met het persbericht 'Nieuw: live hypotheekadvies via internet' heeft de SNS-bank onlangs wereldkundig gemaakt dat u nu ook voortaan via de browser 'binnen 5 minuten persoonlijk contact' kan hebben met een hypotheekadviseur. Het programma dat dat allemaal mogelijk maakt? Adobe Connect. Om hier gebruik van te kunnen maken moet er wel eerst een formulier ingevuld worden. Met flikkerende banners

Direct reageren op vragen

Connect kan tijdens zo'n videoconferencingssessie allerlei vernuftige trucjes toepassen. Zo kan de leider van het gesprek, waaraan meerdere personen tegelijkertijd kunnen deelnemen, de desktop van zijn computer live tonen aan alle deelnemers. Op deze wijze kan iedereen dus meekijken wat de leider van het gesprek bedoelt te zeggen. Dat kan dus bijvoorbeeld ook een Powerpoint presentatie zijn. Maar wat vooral fraai is, is dat de gespreksleider ook zijn of haar

ADOBE CONNECT

VIDEOCONFERENCING IN DE BROWSER



computer kan laten overnemen door een van de andere deelnemers aan de sessie. Alsof de buurman tijdens de meeting even de muis overneemt. Dergelijke eigenschappen maken Connect vooral interessant voor toepassingen op het gebied van online cursussen. Bedrijven die hun medewerkers verspreid hebben zitten op ver van elkaar verwijderde locaties, kunnen met behulp van Connect een hoop tijd en reiskosten besparen door trainingen online te laten plaatsvinden. De trainer kan, net als in een klaslokaal, direct reageren op vragen en interactieve content als een quiz aan de deelnemers voorschotelen. En de trainer kan direct alle resultaten van zo'n quiz volgen en bewaren. Connect is vooral handig om snel en efficiënt kennis binnen een (grote) organisatie te verspreiden. Deze methode, ook wel rapid training genoemd, kan bijvoorbeeld goed toegepast worden als een customer service afdeling snel gebriefd moet worden. Andere voorbeelden zijn communicatie vanuit HRM afdelingen en engineering divisies.

Connect in drie modules

De Connect serie bestaat uit een drietal modules: Connect Presentation, Connect Training en Connect Live. Met Connect Presentation kunt u presentaties voorzien van eigen commentaar en ze daarna eenvoudig omzetten naar standaard webbrowsers. Studenten kunnen op deze manier online en interactief cursussen volgen die de docent met behulp van Microsoft Powerpoint of Adobe Flash voor hen opstelde. Met Connect training kunt

u snel inhoud creëren en volledige online trainingsystemen opbouwen. Ook geïntegreerde overzichten, opvolging, analyse en cursusbeheer horen daarbij. En tenslotte is daar Connect Live, waarbij u een videoconferencingssessie via het internet kan laten plaatsvinden. Ook dit loopt geheel via een Flashapplicatie in de browser. Flash is een geweldig product, maar omdat het steunt op de browser is het niet altijd even geschikt om live beeld en geluid via camera en microfoon te verspreiden. Het voordeel is dat deelnemers geen extra software hoeven te installeren. Het nadeel is dat de snelheid van geluids- en beeldoverdracht niet kan tippen aan die van specifiek voor dat doel ontwikkelde software als Skype of MSN Messenger. Om Connect Live sessies te kunnen houden biedt Adobe een abonnement aan, waarbij u gebruik kan maken van hun servers. Maar het pakket kan ook op een eigen server draaien.

Besparing van reistijd

De sterkste kant van Connect is toch wel de mogelijkheid voor het geven van online cursussen die (niet live) streaming in de browser kunnen worden afgespeeld. Het succes van Connect Live is natuurlijk afhankelijk van de verbindingen van de verschillende deelnemers aan de sessies, maar kan voor een-op-een gesprekken, vanwege de browserafhankelijkheid en kosten, niet op tegen gratis applicaties als MSN Messenger of Skype. Kleine organisaties die de optie willen aanbieden om via een webcam met potentiële klanten te communiceren en daarbij niet alle toeters en bellen

van Connect nodig hebben, kunnen eigenlijk net zo goed een linkje naar een MSN account op hun website plaatsen. Connect is eigenlijk vooral gemaakt voor grote organisaties die verspreid over meerdere locaties hun werknemers hebben zitten. Met Connect kunnen mensen, zolang ze maar een snelle en stabiele verbinding hebben, een presentatie bijwonen zonder dat ze er een reis voor hoeven te ondernemen. Het is dan ook met name in dergelijke gevallen dat de kosten van Connect er makkelijk uit worden gehaald. De interface van Connect is, zoals de naam al aangeeft, luchtig en snel te begrijpen, vooral voor de toeschouwer. De presentator moet daarentegen wel wat meer tijd investeren dan hij doorgaans besteedt aan het in elkaar zetten van een presentatie.

Adobe e-seminar

Om Connect in volle glorie te zien kunt u het beste eerst een online seminar (e-seminar) van Adobe bijwonen die regelmatig worden georganiseerd. Via de www.adobeeseminars.com kunt u zich aanmelden voor een seminar dat in de toekomst gaat plaatsvinden en zelf ervaren waar Connect toe in staat is. Dan zult u gelijk zien of Connect geschikt is voor de verbinding die u heeft. Adobe biedt verder ook een 14 dagen versie aan van Connect Live waarmee u het zelf kan testen. Maar het is beter om daar pas mee te beginnen als u geen problemen heeft ondervonden bij het bijwonen van zo'n e-seminar.

Bron: Dzone Adobe Special 2006.
Tekst: Sander Kessels