

Téléphonie Xivo

Interface UC Assistant

Procédure à destination des personnels

Table des matières

Préambule	3
Accès à l'interface UC Assistant.....	3
Prérequis.....	3
Accès via l'application Xivo Desktop Assistant.....	3
Accès via Google Chrome	4
Configuration audio sous Windows avec casque.....	5
Étape 1 : Vérification de la configuration des haut-parleurs utilisés pour la sonnerie.....	5
Étape 2 : Sélection du périphérique audio.....	6
Étape 3 : Vérification du fonctionnement du micro	6
Étape 4 : Configuration de la sonnerie sur le client	7
Utilisation de UC Assistant	10
Interface	10
Recherche et émission d'appels.....	11
Gestion des appels	12
Renvoi d'appel et DND (ne pas déranger).....	14
Boîte vocale	16
Contacts personnels	17
Créer un contact.....	17
Importer ou exporter des contacts	19
Icône Historique des appels.....	19
Icône Favoris.....	20
Icône Messagerie instantanée	21

Préambule

Xivo est une solution de téléphonie IP. En plus de la téléphonie classique, cette solution propose, pour les lignes nominatives (liées à un login UGA), des fonctionnalités avancées, pilotées par l'interface « UC Assistant ».

Cette documentation est à destination des personnes possédant une ligne Xivo, disposant d'un poste fixe Yealink ou d'un accès WebRTC (softphone) avec un casque, ou les deux (Comte Unique).


L'interface XIVO UC Assistant est une application web qui permet à un utilisateur de :

- piloter son téléphone physique ;
- passer et transférer des appels depuis l'ordinateur (si option WebRTC) ;
- rechercher des contacts et montrer la disponibilité de la ligne ;
- activer le renvoi d'appel et « ne pas déranger » (alias DND) ;
- accéder à la messagerie vocale (si option WebRTC) ;
- afficher l'historique des appels ;
- discuter entre les utilisateurs de Xivo.


Accès à l'interface UC Assistant

Prérequis

L'accès à l'interface UC Assistant de Xivo nécessite une connexion Internet.

L'option WebRTC, identifiée par l'icône  (passage d'appel depuis l'ordinateur), s'utilise depuis l'application « Xivo Desktop Assistant » (à privilégier) ou un navigateur compatible (Google Chrome, ou tout navigateur basé sous Chromium).

L'option WebRTC nécessite la disponibilité d'un micro ou casque avec micro sur l'ordinateur et une configuration audio adaptée (cf. partie « [Configuration audio sous Windows avec casque](#) »).

L'option « pilotage de poste physique », identifiée par l'icône  peut se faire depuis n'importe quel navigateur web.

Accès via l'application Xivo Desktop Assistant

Cet accès est à privilégier, vous pouvez demander le déploiement de cette application à vos informaticiens de proximité via une demande à help@univ-grenoble-alpes.fr, ou l'installer vous-même si vous êtes administrateur de votre ordinateur.

Accès via Google Chrome

Pour utiliser l'UC Assistant via Google Chrome, rendez-vous à l'adresse <https://xivo.univ-grenoble-alpes.fr>

Pour vous connecter, renseignez les champs comme suit :

2022.10.03

1. Saisissez votre login utilisateur.

2. Saisissez votre mot de passe.

3. Cliquez sur « SE CONNECTER ».

4. Le lien permet de télécharger le client Xivo desktop.

Figure 1 : Fenêtre de connexion

Vous devrez autoriser les notifications ainsi que l'accès au périphérique audio (micro).

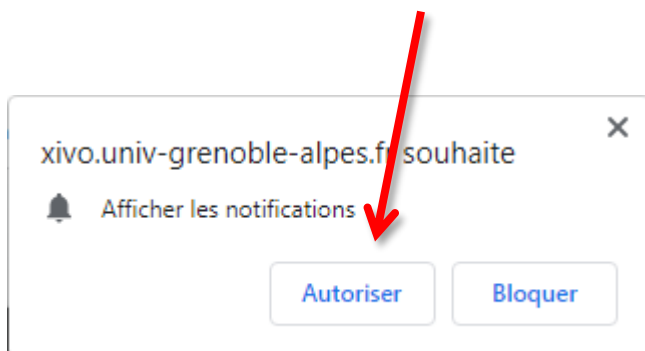


Figure 2 : Autoriser les notifications



Figure 3 : Autoriser l'accès au micro

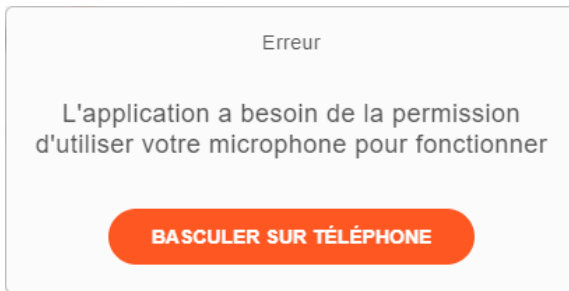


Figure 4 : Problème audio ligne UA (WebRTC et téléphone)

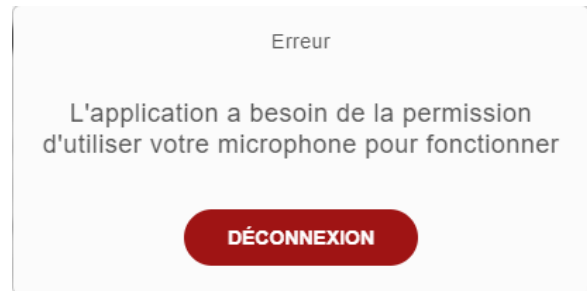


Figure 5 : Problème audio sur ligne WebRTC

Si, au moment de votre connexion, vous obtenez le message d'erreur ci-dessus, c'est que l'application ne parvient pas à accéder à votre périphérique audio. Veuillez vérifier votre configuration audio, et les autorisations de votre navigateur Chrome ou application Xivo Desktop. Si le problème persiste, contactez l'assistance informatique à l'adresse help@univ-grenoble-alpes.fr en indiquant les détails du problème et le numéro de votre ligne téléphonique.

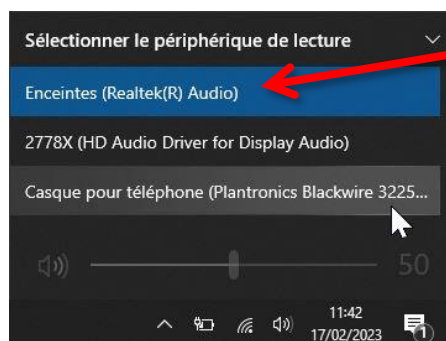
Configuration audio sous Windows avec casque

Cette configuration permet d'avoir la sonnerie sur les haut-parleurs de l'ordinateur et d'utiliser le casque pour les communications.

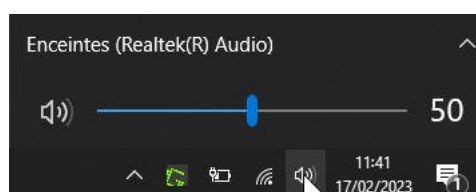
Étape 1 : Vérification de la configuration des haut-parleurs utilisés pour la sonnerie

Faites un clic gauche sur l'icône son de votre ordinateur, en bas à droite de votre barre des tâches 

Sélectionnez « Enceintes [...] » (le nom peut changer selon le modèle d'ordinateur).



Réglez le volume : correspondra au volume de sonnerie.

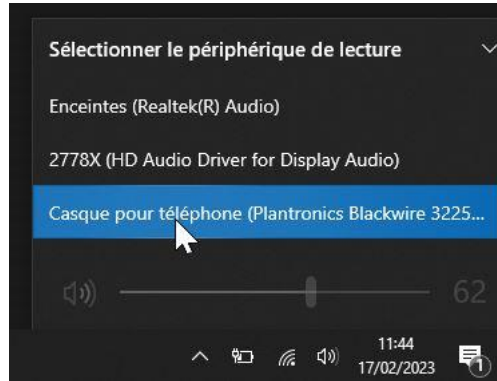


Étape 2 : Sélection du périphérique audio

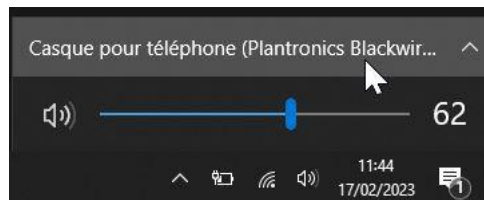
Faites un clic gauche sur l'icône son de votre ordinateur, en bas à droite de votre barre des tâches



Sélectionnez « Casque [nom variable selon le modèle de casque] ».



Réglez le niveau de volume souhaité.



Le reste de la configuration se fait au niveau de l'interface Xivo (voir ci-dessous).

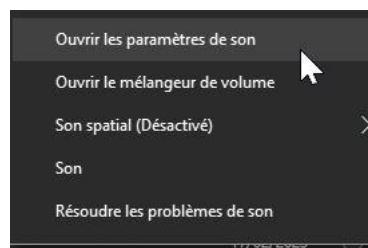
Étape 3 : Vérification du fonctionnement du micro

En accédant aux paramètres audios, vous pouvez vérifier le fonctionnement du micro.

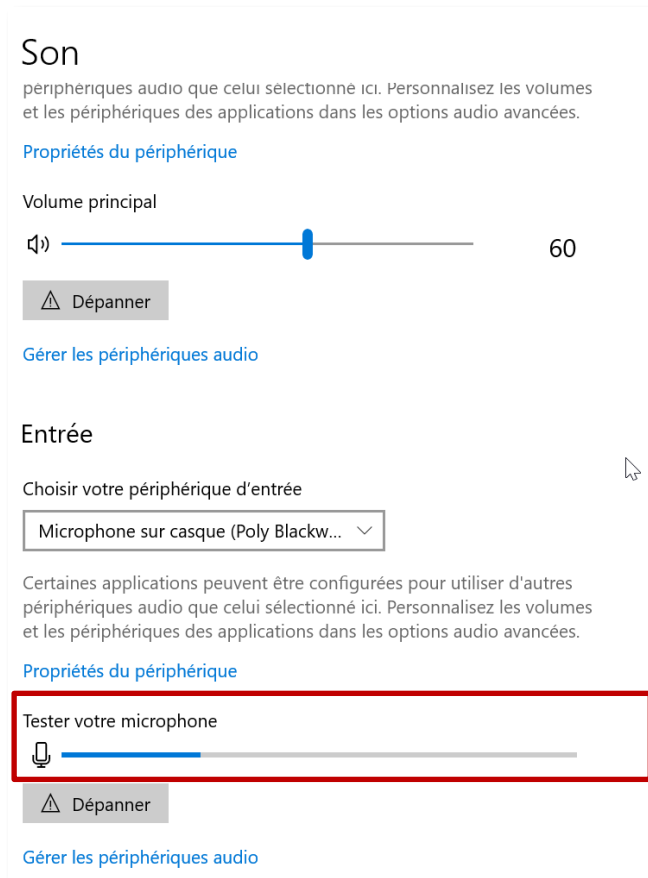
Faites un clic droit sur l'icône son de votre ordinateur, en bas à droite de votre barre des tâches




Cliquez sur « Ouvrir les paramètres de son ».

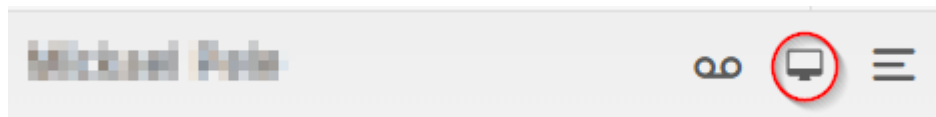



Dans la zone « Tester votre microphone » vous devez voir le curseur bouger lorsque vous parlez.

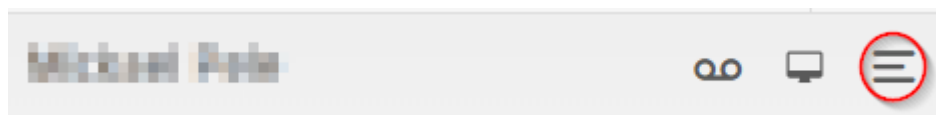


Étape 4 : Configuration de la sonnerie sur le client

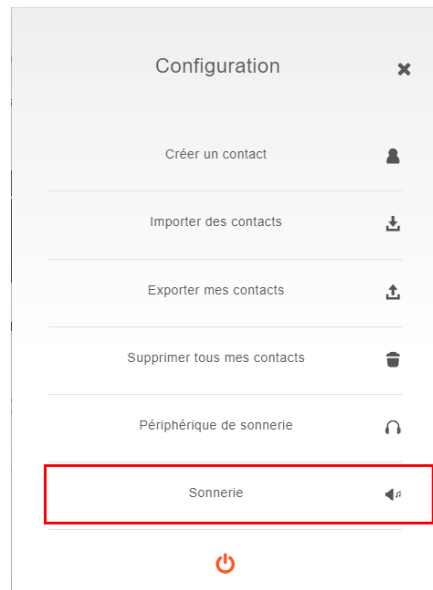
Une fois connecté à l'interface Xivo, si votre ligne est en mode WebRTC (icône  dans la barre de menu supérieure),



alors vous pouvez sélectionner le type de sonnerie et votre périphérique de sonnerie en cliquant sur le menu de configuration (icône ).

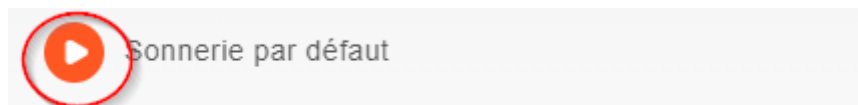


Dans la fenêtre suivante, cliquez sur « Sonnerie ».

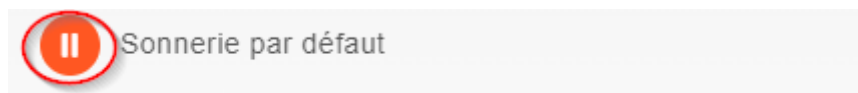


Attention, si la ligne est en mode « Téléphone » (icône ) , les menus « Périphérique de sonnerie » et « Sonnerie » ne sont pas disponibles.

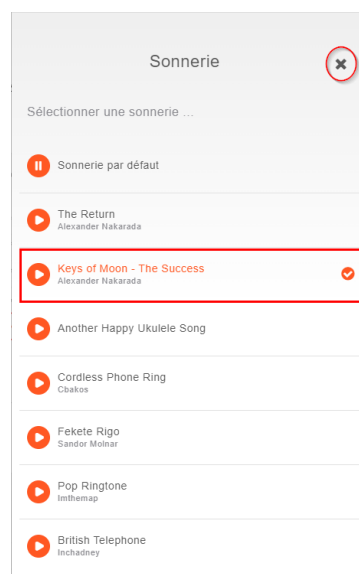
Pour écouter les différentes sonneries, cliquez sur le bouton de lecture.



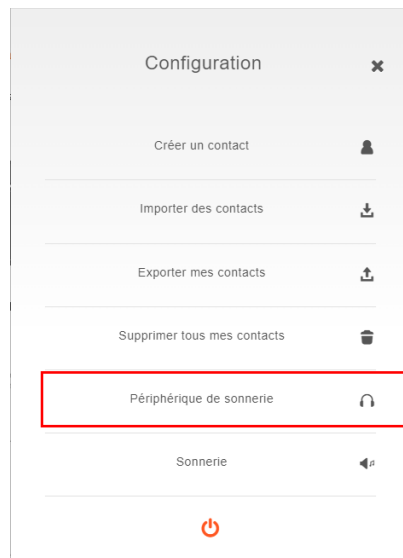
Et sur le bouton « pause » lorsque vous avez terminé.



Une fois votre sonnerie choisie, cliquez dessus, puis cliquez sur la croix pour sauvegarder votre choix.

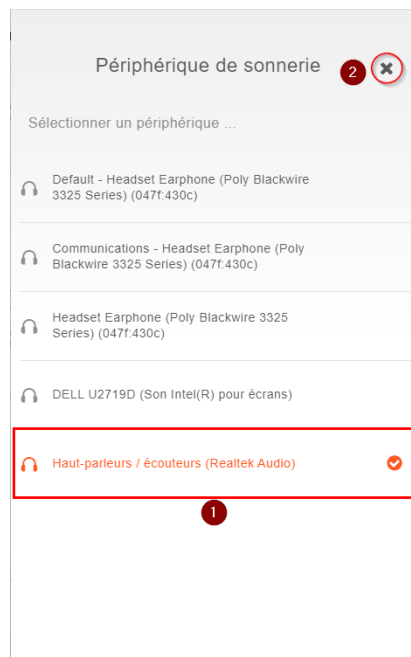


Dans la fenêtre suivante, cliquez sur « Périphérique de sonnerie ».

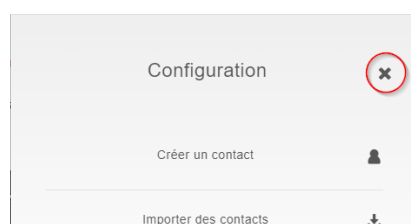



Puis :

1. Sélectionnez les « Haut-parleurs ».
2. Cliquez sur la croix pour sauvegarder.



Pour sortir de la configuration, cliquez sur la croix.

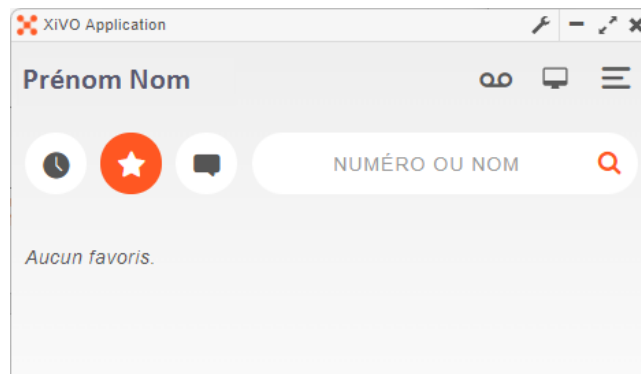



Le menu de configuration donne aussi accès au bouton de déconnexion .



Remarque : l'ordre des réglages est important. Si vous changez la sonnerie, vous devez ensuite reconfirmer le « périphérique de sonnerie », sinon, la sonnerie se fera dans le casque.


Utilisation de UC Assistant

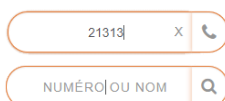
Interface



 Accès à votre répondeur, si activé (composez le *98).

 ou  Gestion des renvois, du mode « ne pas déranger » DND (Do Not Disturb) et sélection du périphérique d'appel pour les lignes disposant de l'option.

 Gestion des contacts personnels + sélection du périphérique audio dans le cas d'une ligne WebRTC.



Zone d'appel ou de recherche.



Icône « Historique des appels ».



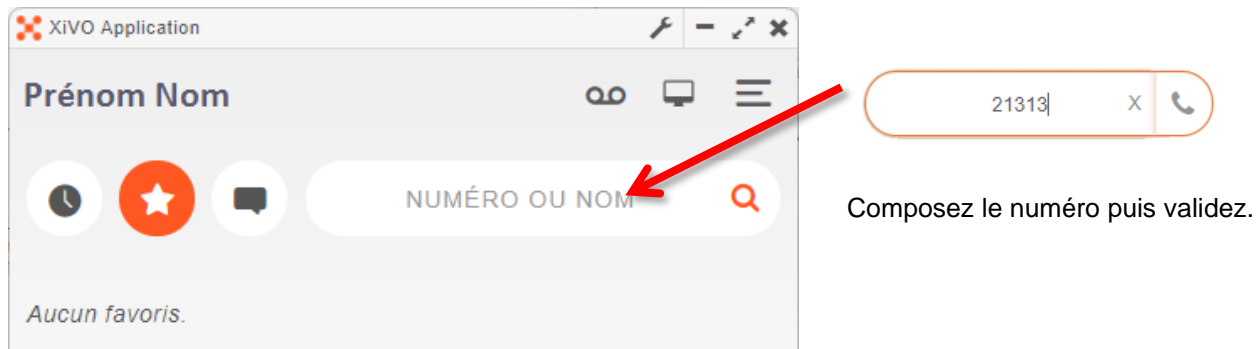
Icône « Favoris ».



Icône « Messagerie instantanée ».

Recherche et émission d'appels

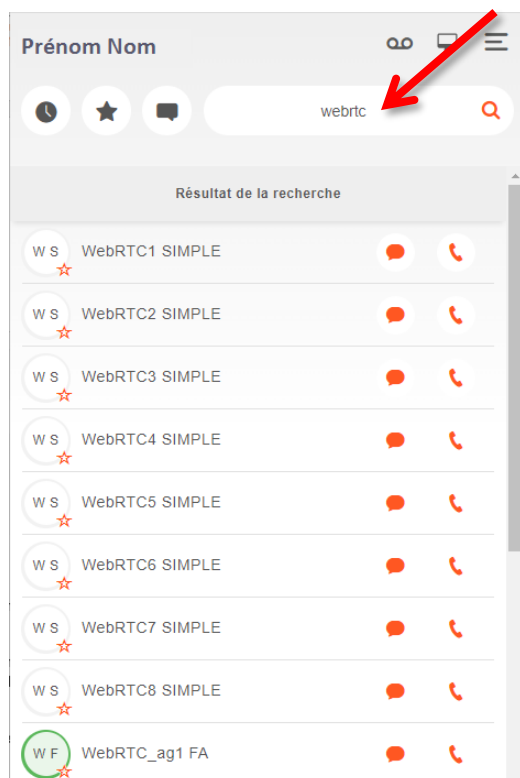
Pour passer un appel, vous pouvez composer un numéro directement, à 5 ou 10 chiffres.





Composez le numéro puis validez.

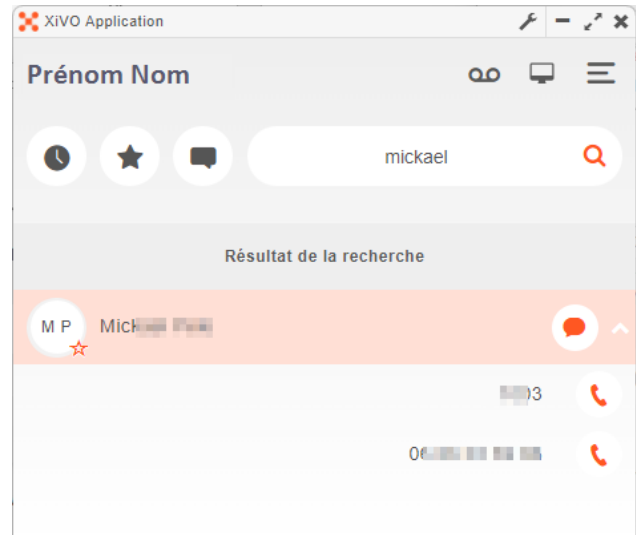
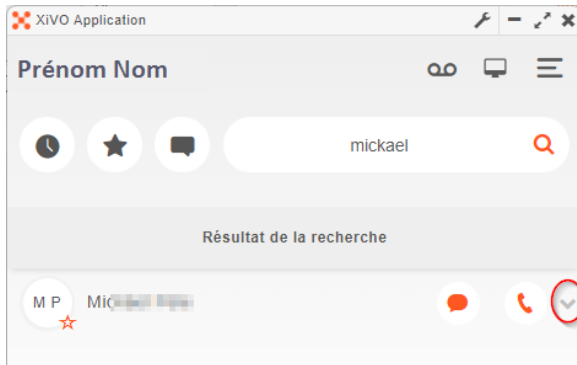
Pour rechercher une personne, saisissez le début du nom, puis validez. Une liste apparaît en lien avec votre recherche

La recherche se fait dans l'annuaire Xivo, dans vos contacts personnels (s'ils sont enregistrés), et dans l'annuaire Intranet.



-  Permet de passer un appel
-  Permet d'envoyer un message instantané à un autre utilisateur Xivo (ne sera visible par le destinataire que s'il utilise l'interface UC Assistant).

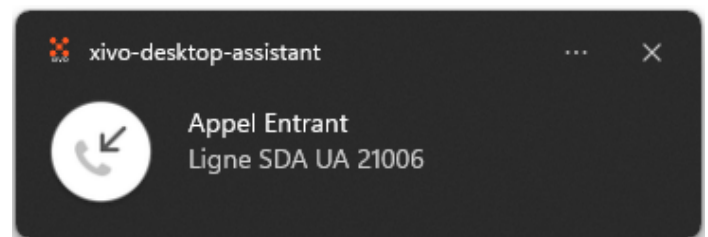
S'il y a plusieurs numéros enregistrés pour un contact, un clic sur l'icône de téléphone 📞 émet un appel sur le numéro principal. Cliquez sur la flèche à droite pour afficher les autres numéros, et sur l'icône de téléphone correspondant pour les appeler.



Gestion des appels

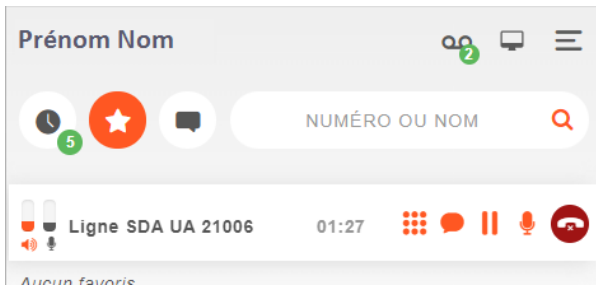
Réception des appels :






La fenêtre suivante s'ouvre lors de la réception d'un appel. Un pop-up (petite fenêtre) est également disponible en bas à droite de votre écran vous permettant d'accepter ou de refuser l'appel.



En cliquant sur le pop-up, vous accédez à la fenêtre permettant d'accepter ou de refuser l'appel. Si vous utilisez l'application Xivo Desktop, vous pouvez également utiliser le raccourci clavier : CTRL + Barre d'espace.

En communication :



-  Mettre l'appel en pause
-  Raccrocher
-  Accéder au pavé numérique
-  Couper le micro
-  Rétablir le micro

Si vous êtes en WebRTC (téléphone par Internet) :

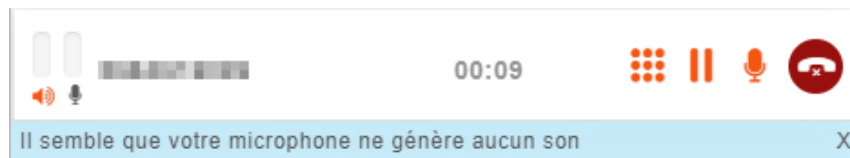


Deux barres de progression indiquent le niveau de volume du haut-parleur et du microphone. Il certifie que le flux audio a été envoyé.



Barre de progression si vous coupez le micro.

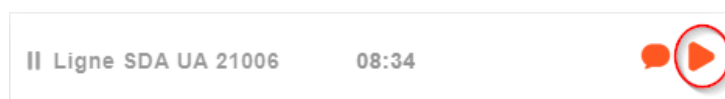
S'il n'est pas coupé, mais qu'aucun son n'est détecté par le micro, vous pouvez voir apparaître le message suivant :



Dans ce cas, pensez à vérifier le positionnement du micro du casque, l'état du micro (micro coupé au niveau de l'ordinateur ou du casque), et le cas échéant, la configuration audio.

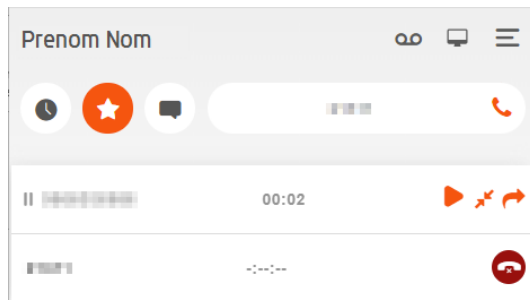
Appel en pause :

Si vous mettez un appel en pause avec l'icône :  vous pouvez le reprendre en cliquant sur : 







Reprise d'un appel en pause.

Transfert d'appels :



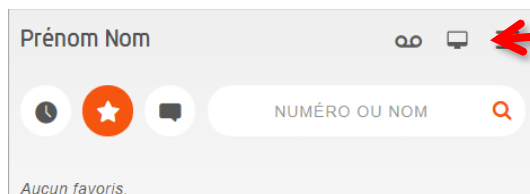
Pour faire un transfert d'appel :


- mettez l'appel en pause ;
 - procédez à un nouvel appel ;
 - transférez l'appel en cliquant sur  .
-  Permet de lancer une conférence téléphonique (limité à 3 personnes).

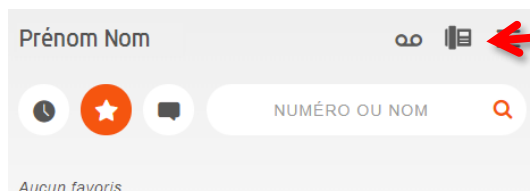
Si la personne du deuxième appel n'est pas disponible, il suffit de raccrocher  le deuxième appel et de reprendre le premier : 


Renvoi d'appel et DND (ne pas déranger)

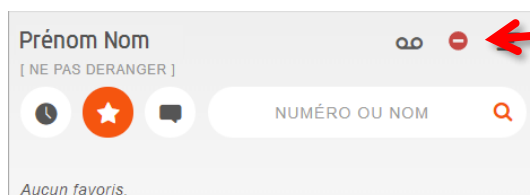
En plus d'indiquer l'état de votre ligne (icônes différentes), l'accès au menu « Gestion d'appel » vous permet de gérer le mode « ne pas déranger » (DND), le renvoi inconditionnel, le renvoi sur non-réponse et le périphérique d'appel pour les lignes disposant de l'option Compte Unique.



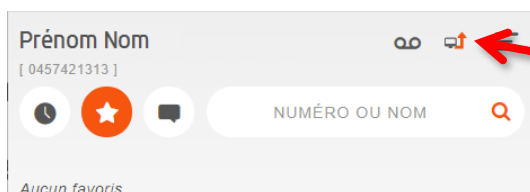
 Dans le cas d'une ligne WebRTC.




 Dans le cas d'une ligne avec combiné.



 Si le DND (Do Not Disturb) est activé.



 Dans le cas d'une ligne WebRTC avec renvoi inconditionnel, sous les nom et prénom à gauche, vous pouvez voir le numéro du renvoi.

Après avoir cliqué sur le menu « Gestion des appels », vous aurez accès à l'interface suivante :

Gestion d'Appels

Sélection du périphérique d'appel

CLIENT XIVO TÉLÉPHONE

Activer mode "ne pas déranger"

Renvoyer tous les appels
Destination :

Renvoyer les appels sur non réponse
Destination :

Note : vous devez avoir un numéro de destination valide pour activer le renvoi d'appel.

FERMER


Dans le cas des comptes uniques seulement : sélection du périphérique d'appel (cliquez sur l'un ou l'autre pour choisir le périphérique désiré).

Activer / désactiver le mode « ne pas déranger » (depuis un combiné, équivaut à *25).

Si le DND (Do Not Disturb) est activé : lors de la réception d'appel le téléphone ne sonne pas, le correspondant est redirigé vers la messagerie ou obtient un message de non-disponibilité.


Zone de renvoi d'appel (cf. description ci-dessous).


Renvoi d'appel inconditionnel : tous les appels reçus sont transférés vers le numéro renseigné (depuis un combiné, équivaut à *21).

 Renvoi inconditionnel activé (ligne avec un combiné).


 Renvoi inconditionnel activé (ligne WebRTC).

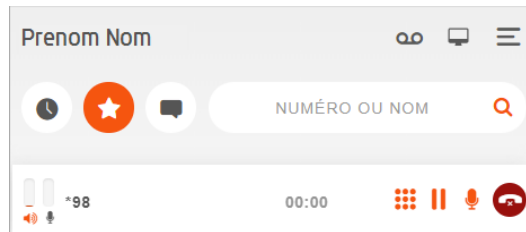
Renvoi d'appel sur non-réponse : en cas de non-réponse (30 secondes de sonnerie) l'appel est transféré vers le numéro saisi (depuis un combiné, équivaut à *22).

 Renvoi sur non-réponse activé (ligne avec un combiné).


 Renvoi sur non-réponse activé (ligne WebRTC).

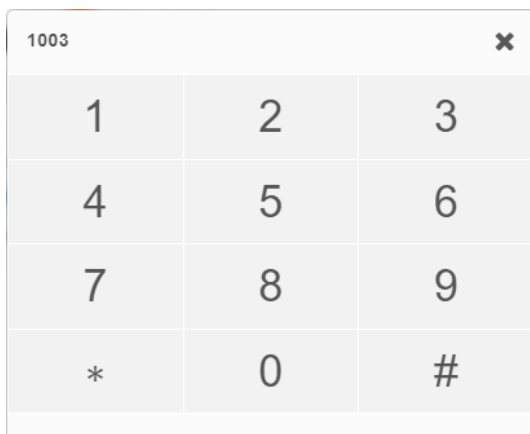
Boîte vocale

Cliquez sur  ou composez le *98 pour accéder à la boîte vocale.



Indique le nombre de nouveaux messages disponibles.

Au moment de la demande du code, utilisez les touches de votre téléphone ou accédez au pavé numérique en cliquant sur  .

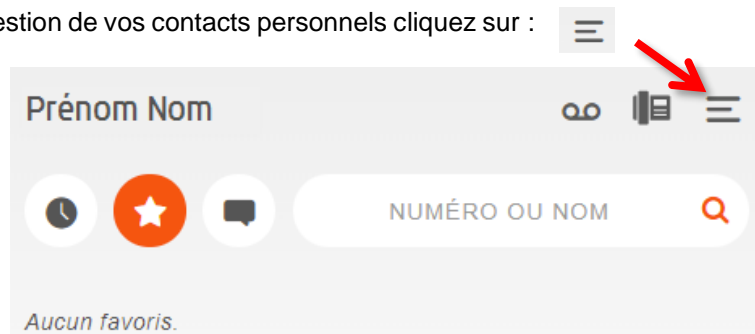


Composez votre code secret (généralement les 5 derniers chiffres du numéro).

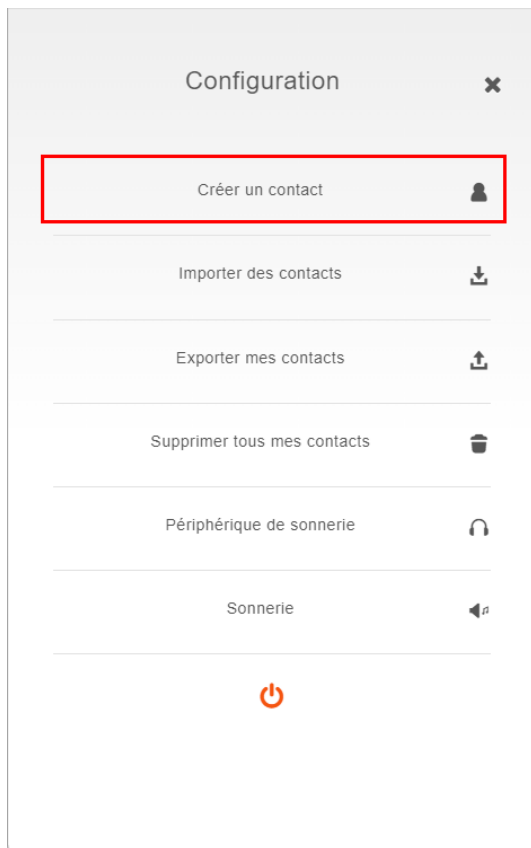
Suivez les instructions du serveur vocal.

Contacts personnels

Pour accéder à la gestion de vos contacts personnels cliquez sur :



Créer un contact



Cliquez sur « Créer un contact ».

Une nouvelle fenêtre s'ouvre. Renseignez au minimum un nom et un numéro principal avant de cliquer sur « CONFIRMER ».

En cliquant sur cette icône, vous ajoutez le contact à vos favoris (le contact est alors visible dans le menu "Favoris").

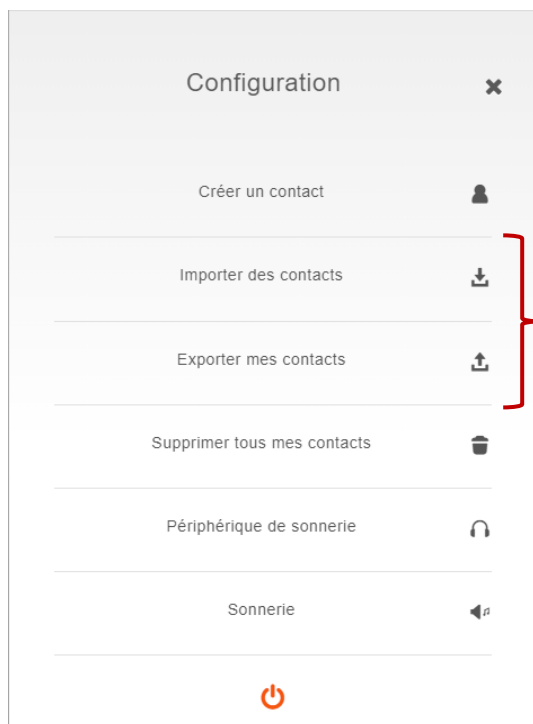
En cliquant ici, vous pouvez ajouter du détail sur le contact :

En cliquant ici, vous pouvez ajouter plusieurs numéros pour le contact.

Attention, actuellement, le champ « Autre numéro » n'est pas visible dans la liste des numéros pour les appels sur l'interface.

Importer ou exporter des contacts

Importation d'une liste de contact, à partir d'un fichier CSV.



Il vous est possible d'exporter ou d'importer des contacts au format CSV.

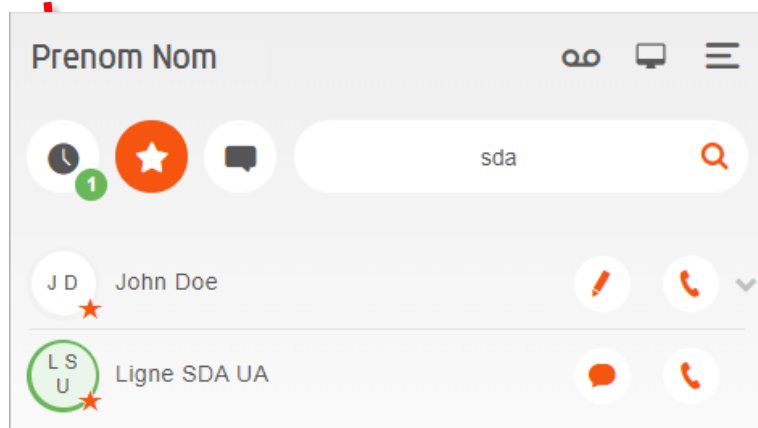
Voici un exemple de fichier CSV :

```
company,email,fax,firstname,lastname,mobile,number  
corp,jdoe@company.corp,3333,John,Doe,2222,1111
```

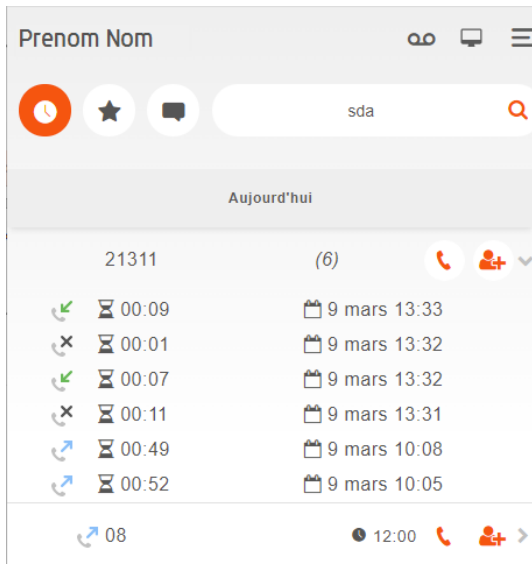
Icône Historique des appels



Permet d'accéder à l'historique des appels.



Indique un appel en absence, une fois l'historique consulté, l'indication disparaît.



Pour chaque numéro dans l'historique :

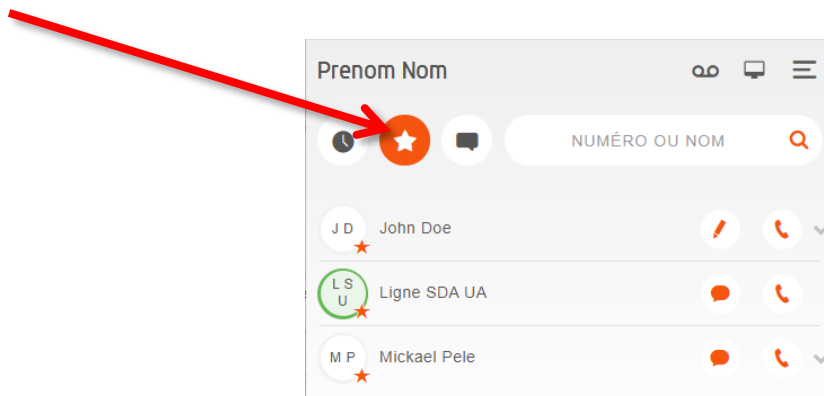
- Affiche l'historique du numéro.
- Repasse en affichage résumé.
- Ajoute le numéro à vos contacts.
- Appelle le numéro.

Information sur les appels :


- Appel émis.
- Appel reçu, manqué ou refusé.
- Appel reçu et décroché.

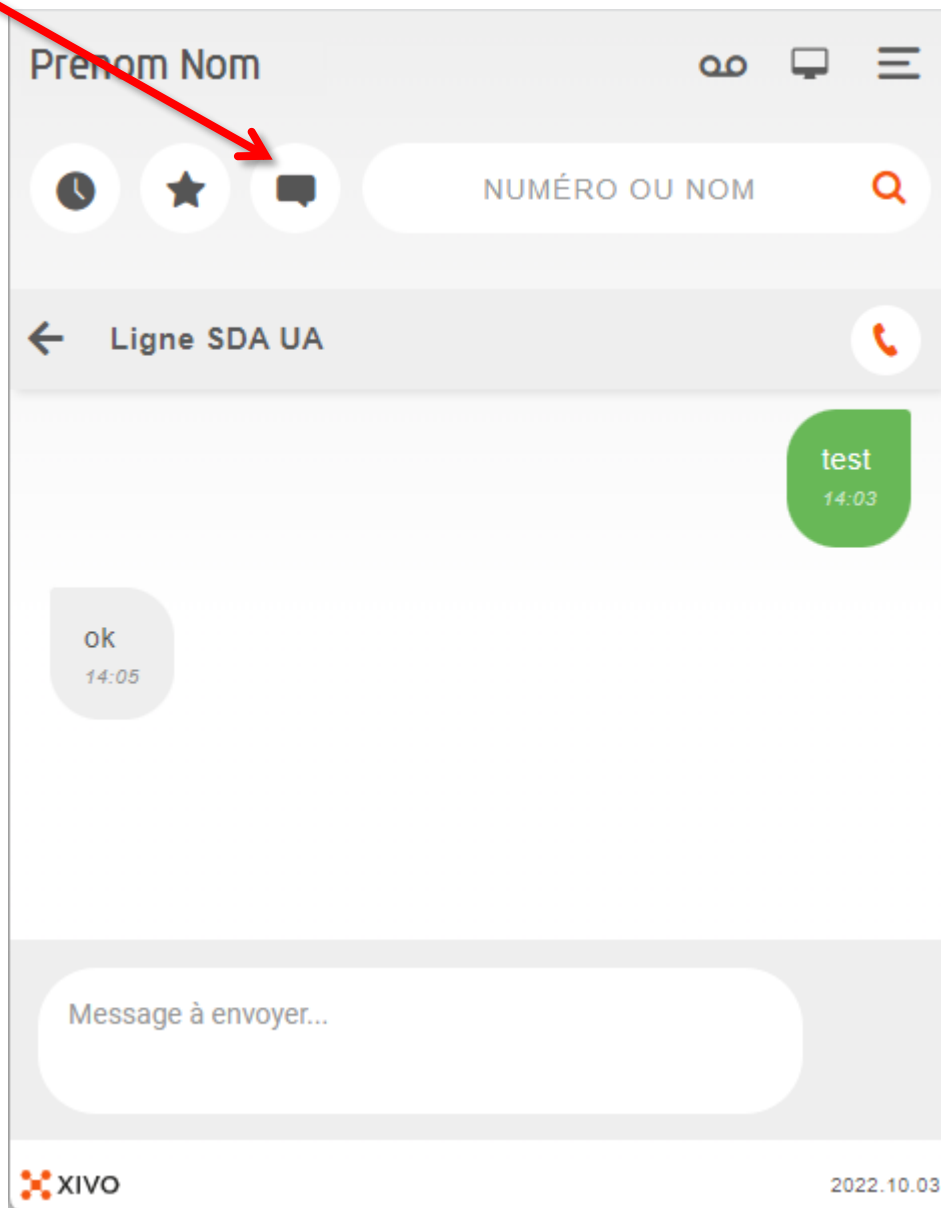
Icône Favoris


- Cliquez sur l'étoile pour voir vos favoris. L'ajout de favoris se fait via la gestion des contacts (cf. chapitre « [Créer un contact](#) »), ou en cliquant sur l'étoile après une recherche dans l'annuaire Xivo.



Icône Messagerie instantanée

 Cette icône donne accès aux échanges en cours dans la messagerie instantanée.



Il est possible, à partir de l'assistant, d'envoyer des messages instantanés et d'avoir une conversation texte privée avec un seul utilisateur à la fois. Pour ce faire, recherchez le contact avec qui vous souhaitez discuter (cf. chapitre « [Recherche et émission d'appels](#) »), puis cliquez sur l'icône .

Les messages ne sont pas stockés et seront supprimés une fois que vous actualiserez la page ou vous déconnecterez.