

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.....	4
Accès via Google Chrome	4
Configuration audio	5
Étape 1 : Configuration audio	5
Étape 2 : Vérification du fonctionnement du micro	6
Étape 3 : Choix de sonnerie.....	7
Étape 4 : Décroché au casque.....	7
Utilisation de UC Assistant	8
Interface	8
Recherche et émission d'appels.....	9
Gestion des appels	10
Menu gestion d'appels	13
Choix des périphériques de réception d'appels :	13
Boîte vocale	15
Contacts personnels	16
Créer un contact.....	16
Modifier ou supprimer un contact personnel	17
Importer ou exporter mes contacts	18
Icône Historique des appels.....	18
Icône Favoris.....	19
Icône Messagerie instantanée	20
Annexe	21
Contrôle d'appel via le casque (WebHid).....	21

Préambule

Présentation de la solution XIVO

XIVO est une solution de **téléphonie sur IP**. En complément de la téléphonie classique via un téléphone fixe, elle propose, pour les **lignes nominatives** (associées à un compte UGA), des **fonctionnalités avancées** accessibles depuis l'interface **XIVO UC Assistant**.

Cette documentation s'adresse aux utilisateurs disposant :

- d'une **ligne XIVO** ;
- d'un **poste téléphonique fixe Yealink** ;
- et/ou d'un **accès WebRTC (softphone)** avec un casque ;
- ou des deux équipements dans le cadre d'un **Compte Unique**.

XIVO UC Assistant


XIVO UC Assistant est une **application web** permettant à l'utilisateur de gérer et piloter sa téléphonie. Elle offre notamment les fonctionnalités suivantes :

- Piloter son téléphone physique à distance.
- Passer, recevoir et transférer des appels depuis l'ordinateur (si l'option WebRTC est activée).
- Rechercher des contacts et consulter la disponibilité des lignes.
- Activer le renvoi d'appel et le mode *Ne pas déranger* (DND).
- Accéder à la messagerie vocale (si l'option WebRTC est activée).
- Consulter l'historique des appels.
- Échanger des messages instantanés avec les autres utilisateurs XIVO.


Accès à l'interface UC Assistant

Prérequis

L'accès à l'interface **UC Assistant de XiVO** requiert une connexion Internet active.

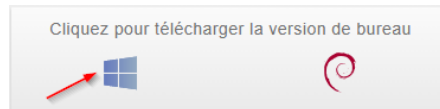
La fonctionnalité WebRTC identifiée par l'icône  permettant le passage d'appel depuis l'ordinateur, est accessible via l'application **XiVO Desktop Assistant** (solution recommandée) ou au moyen d'un navigateur Web compatible, tel que **Google Chrome** ou tout navigateur basé sur **Chromium**. Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge par les navigateurs **Mozilla Firefox** et **Safari**.

L'utilisation du WebRTC suppose la disponibilité d'un **micro** ou d'un **casque avec micro** connecté à l'ordinateur, ainsi qu'une configuration audio appropriée. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à la section *Configuration audio sous Windows avec casque*.

La fonctionnalité de **pilotage d'un poste téléphonique physique**, identifiable par son icône , est accessible depuis **tout navigateur web**, sans contrainte particulière de compatibilité.

Accès via l'application Xivo Desktop Assistant

Ce mode d'accès est à privilégier. L'application peut être déployée via le **Centre logiciel** ou installée manuellement, sous réserve de disposer des droits d'administration sur le poste, en téléchargeant les sources de l'application à l'adresse suivante : <https://xivo.univ-grenoble-alpes.fr>.



Des informations complémentaires sont disponibles dans le document « **XiVO – Guide d'installation** », accessible depuis le [Catalogue des Services numériques](#).

Accès via Google Chrome

Pour accéder à **UC Assistant via Google Chrome**, veuillez vous rendre à l'adresse suivante : <https://xivo.univ-grenoble-alpes.fr>.

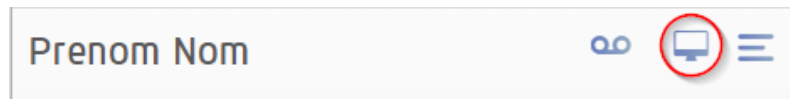
Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter le document « **XiVO – Guide d'installation** », disponible sur le [Catalogue des Services numériques](#)

Configuration audio

Depuis la version **2025.10.04 de XiVO Desktop**, les réglages audio s'effectuent directement dans l'interface **XiVO**. Cette évolution permet également la gestion du décrochage et du raccrochage au casque pour les modèles compatibles des marques **Poly** et **Jabra** (voir annexe).

Pour accéder aux réglages, ouvrez l'interface **XiVO**, puis cliquez sur le **menu**.

⚠ Important : la configuration suivante n'est possible que si la ligne est en mode WebRTC



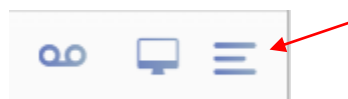
Attention, si la ligne est en mode téléphone icône :



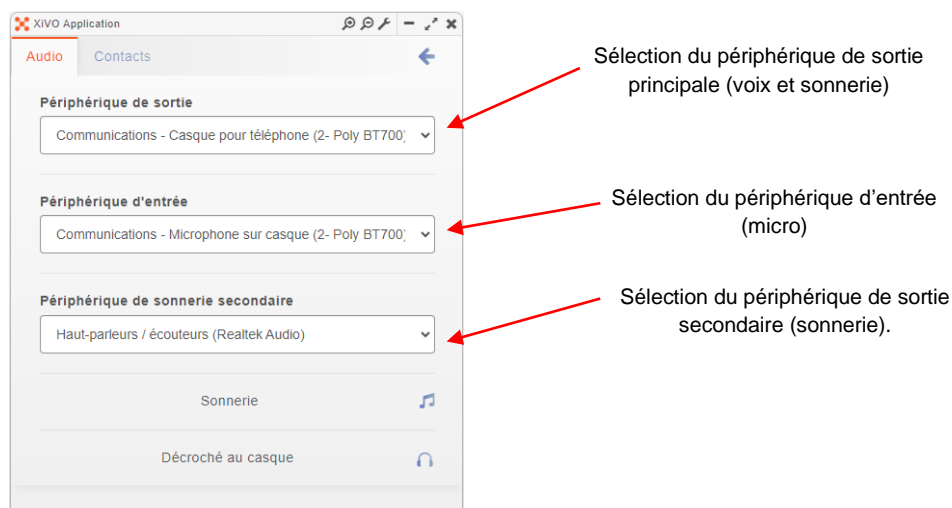
L'onglet audio n'est pas accessible.

Étape 1 : Configuration audio

Une fois connecté à l'application avec vos identifiants UGA, cliquez sur le menu « configuration » en haut à droite :




Dans le menu suivant pour pouvez sélectionner les périphériques adaptés :

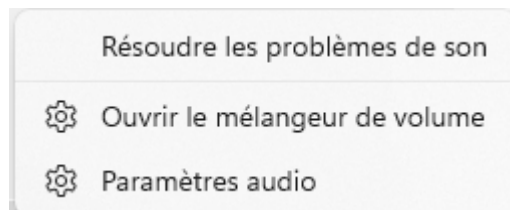


Une fois la configuration en place, vous pouvez faire un test en appelant le *55, cet appel permet d'effectuer un test d'écho il suffit de se laisser guider par le guide audio, puis de raccrocher à la fin du test.

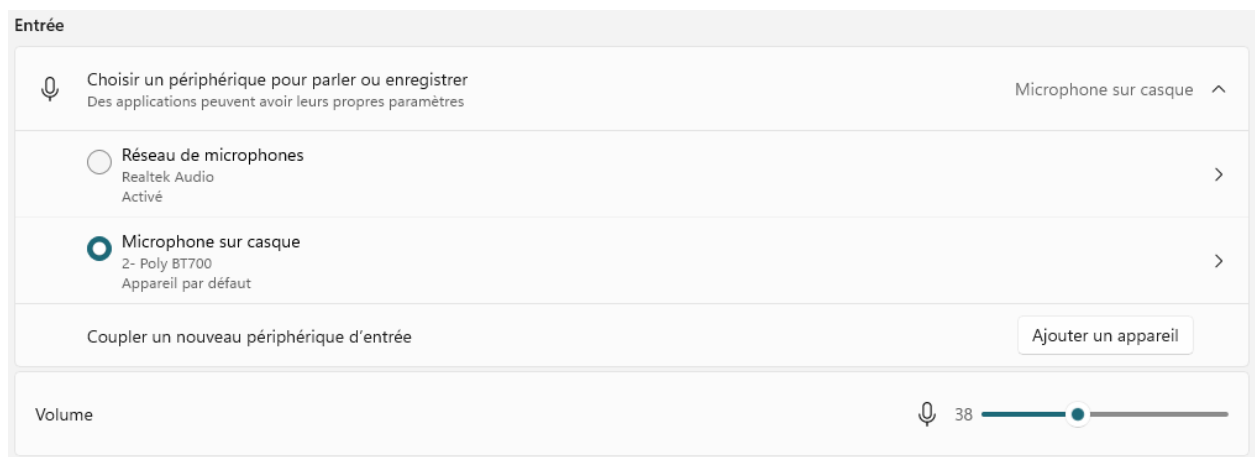
Étape 2 : Vérification du fonctionnement du micro

En accédant aux paramètres audio, vous pouvez vérifier le fonctionnement du micro :

- Faites un clic droit sur l'icône son 
- Cliquez sur **Paramètres audio**



Dans la zone *Entrée*,



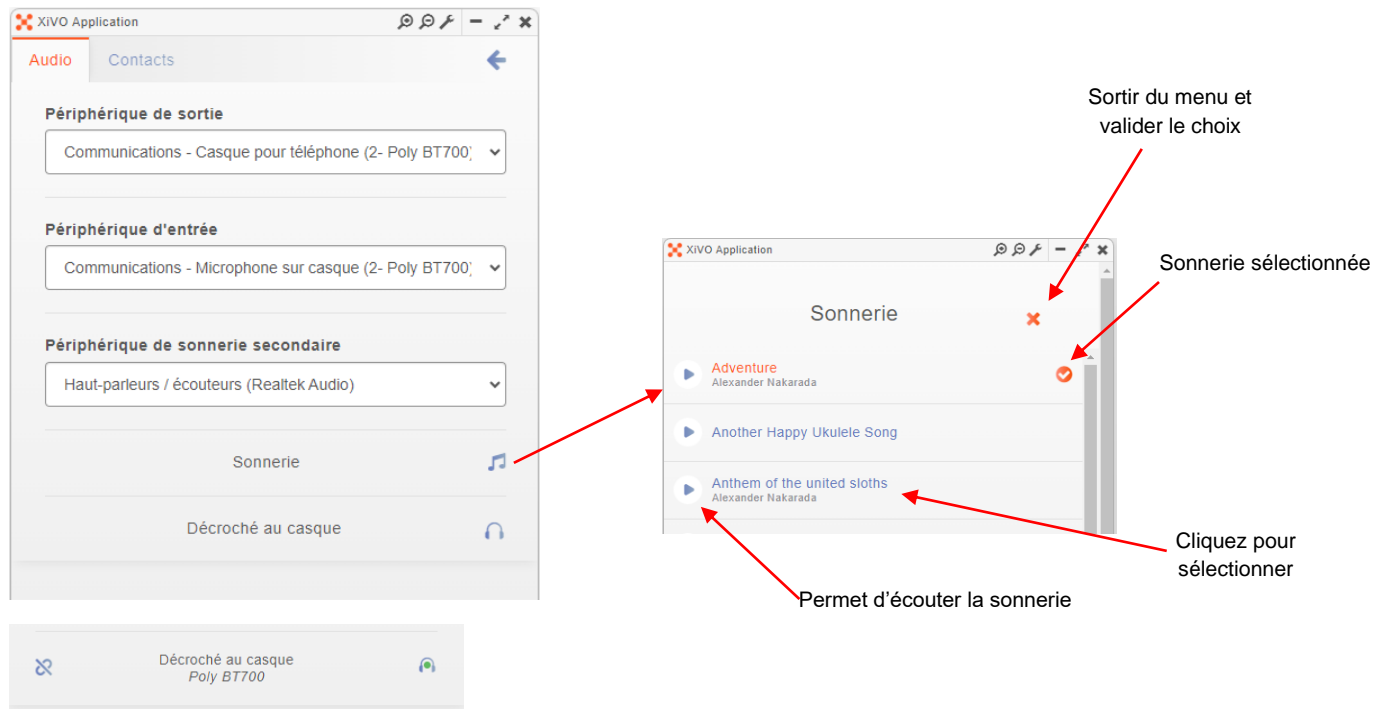
Vérifiez que le micro n'est pas barré :



Lorsque vous parlez, la barre bleue doit s'animer :

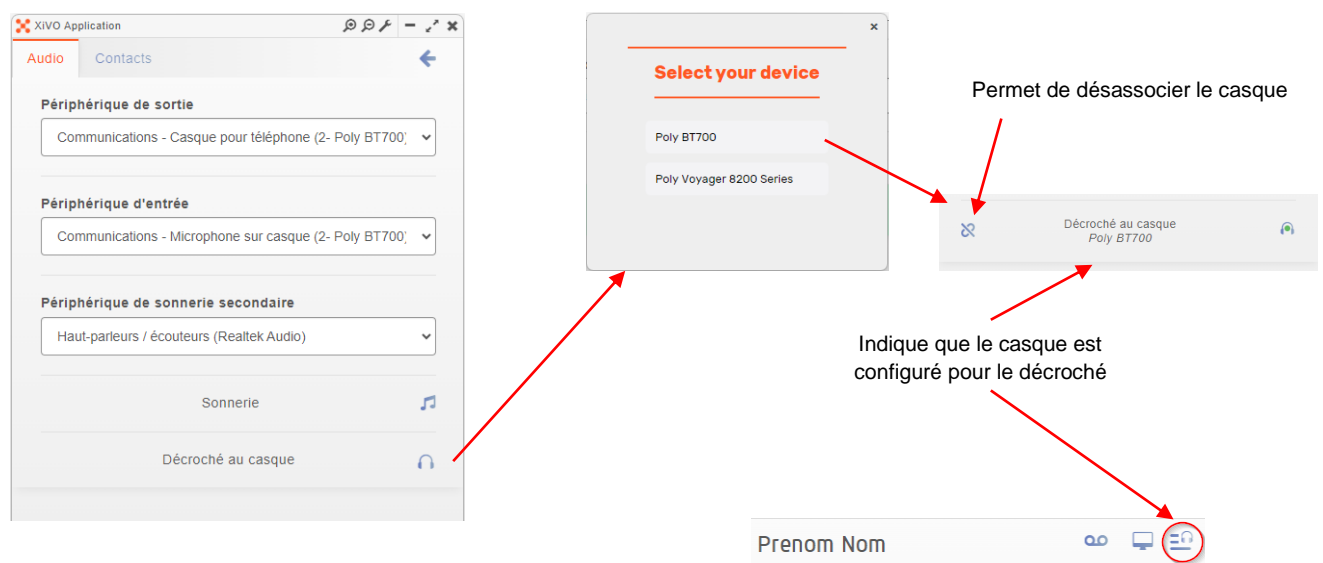


Étape 3 : Choix de sonnerie



Étape 4 : Décroché au casque

Pour disposer du décroché au casque, il faut être en possession d'un casque compatible (voir annexe) connecté à son poste.

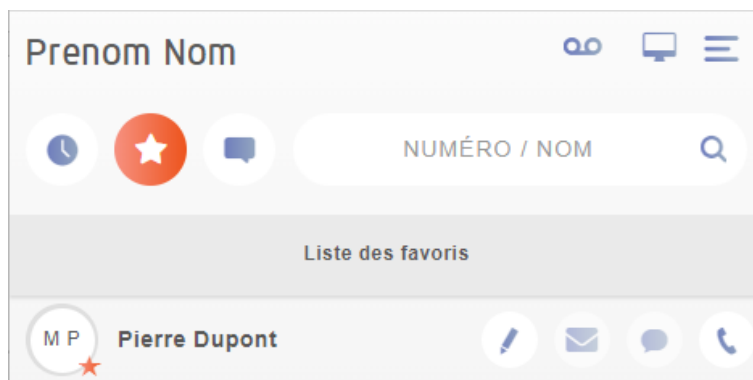


Le menu « configuration » donne aussi accès au bouton de déconnexion






Utilisation de UC Assistant


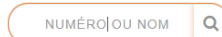
Interface





 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.

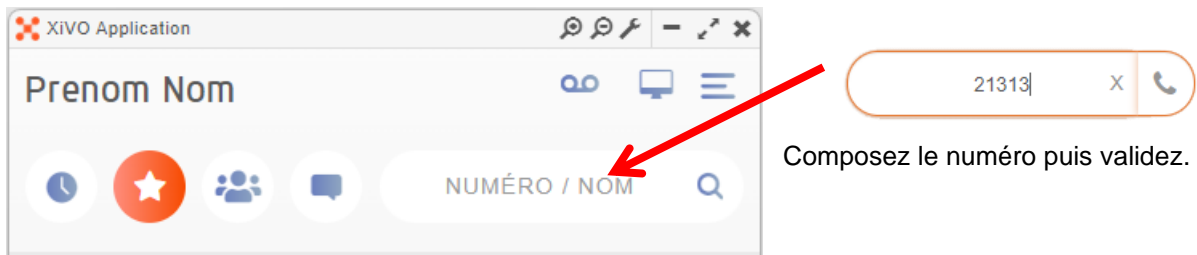
 Icône « Historique des appels ».

 Icône « Favoris ».

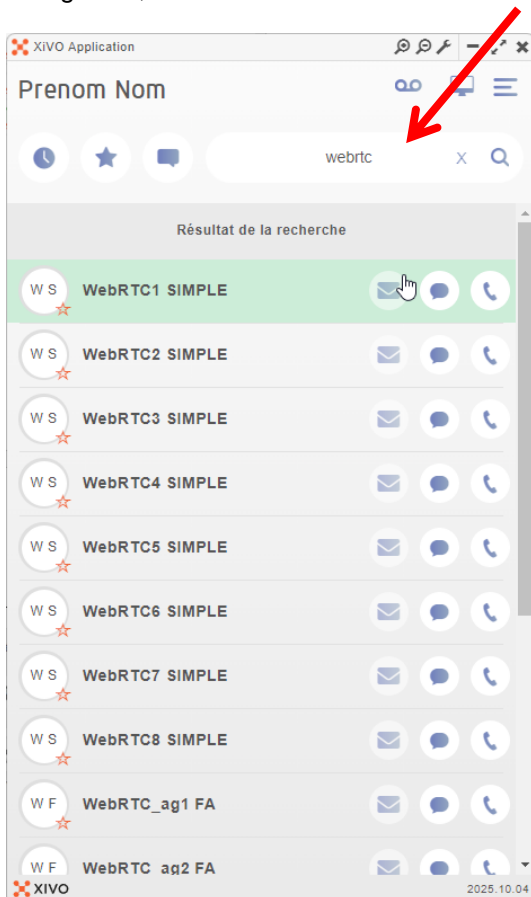
 Icône « Messagerie instantanée ».


Recherche et émission d'appels


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




Pour rechercher une personne, saisissez le début de votre recherche puis validez. Une liste apparaît en lien avec votre recherche, la recherche se fait dans l'annuaire XIVO, dans vos contacts personnels si enregistrés, et dans l'annuaire intranet de l'UGA.



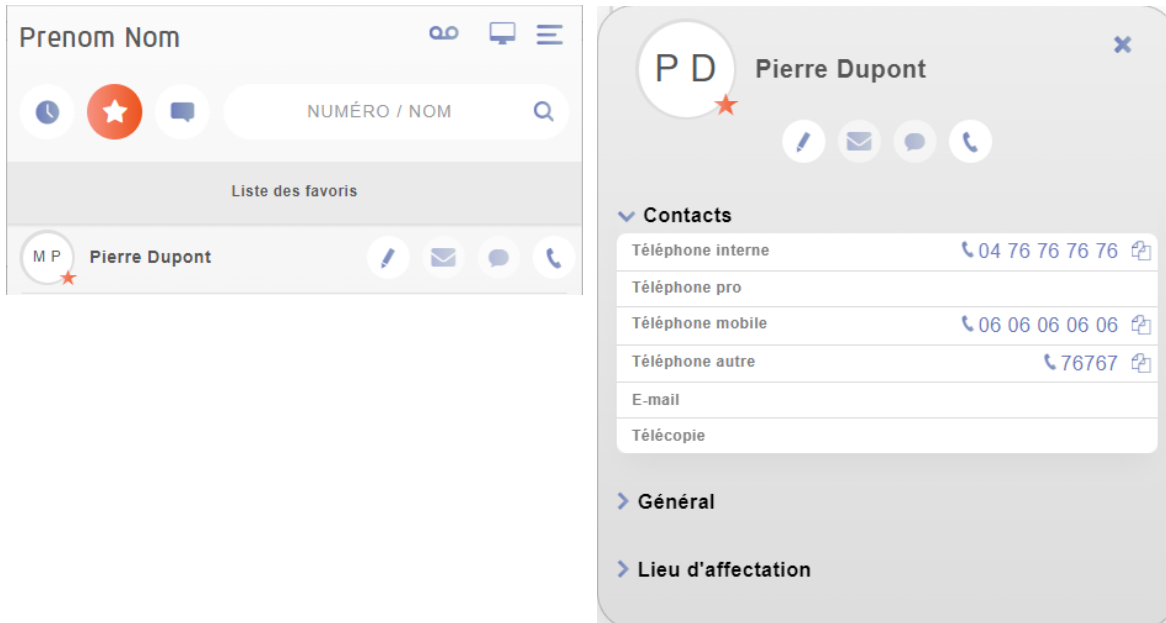
 Permet de passer un appel

 Permet d'envoyer un message instantané à un autre utilisateur xivo,

A savoir : le message ne sera visible par le destinataire que s'il utilise l'interface UC assistant.

S'il y a plusieurs numéros enregistrés pour un contact, l'icône  appelle le numéro principal du correspondant.

Si le correspondant possède plusieurs numéros, cliquez sur son Prénom Nom pour afficher les autres numéros.

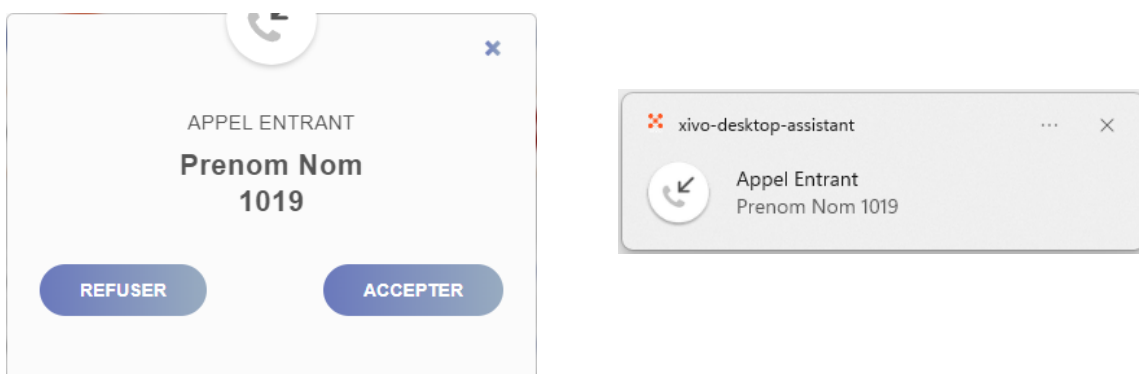


Gestion des appels

Réception des appels :

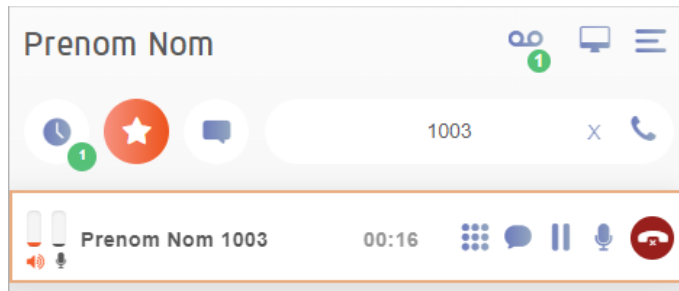
La fenêtre suivante s'ouvre lors de la réception d'un appel.

Un pop-up (petite fenêtre) apparaît également en bas à droite de votre écran vous permettant d'accepter ou de refuser l'appel en cliquant dessus.



Vous pouvez également utiliser le raccourci clavier « CTRL + barre d'espace » pour décrocher et/ou raccrocher un appel.

En communication (avec le client XiVO Desktop) :



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

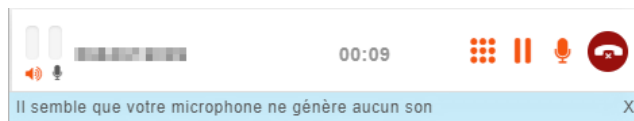


Deux vumètres indiquent le niveau de volume du haut-parleur et du microphone. Ils certifient que le flux audio circule.



Le vumètre se grise si vous coupez le micro.

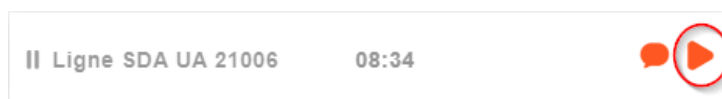
Si aucun son n'est détecté par le micro vous pouvez voir apparaître le message suivant :



Dans ce cas, pensez à vérifier le positionnement du micro du casque, l'état du micro (micro coupé, niveau PC ou casque) dans votre configuration audio.

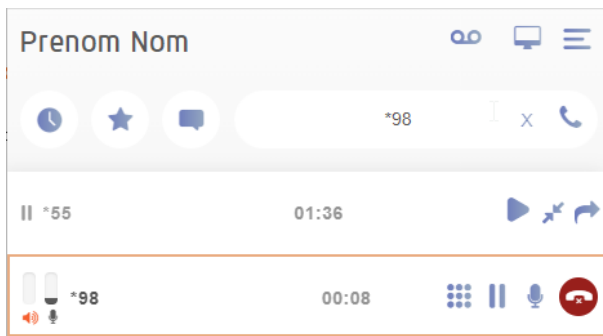
Appel en pause :

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 réaliser un transfert d'appel :

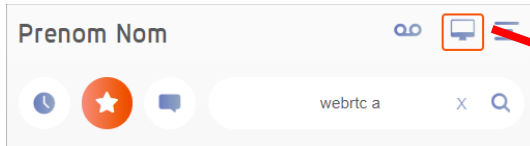
- Mettez l'appel en pause.
- Procédez à un nouvel appel.
- Transférez l'appel en cliquant sur 

 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 

Menu gestion d'appels

Ce menu permet de gérer le choix du périphérique d'appel, le mode *ne pas déranger* et les différents renvois d'appels

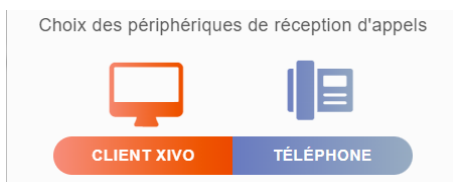


Choix des périphériques de réception d'appels :

Ce menu n'est disponible que pour les lignes associées à plusieurs périphériques (Option : Unique Account (UA)), il permet de sélectionner le périphérique qui reçoit l'appel.



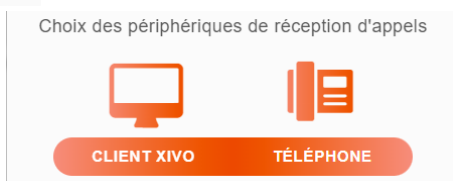
Activation du Client Xivo :



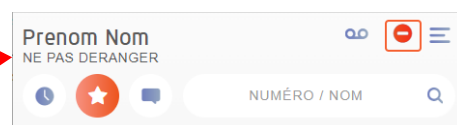
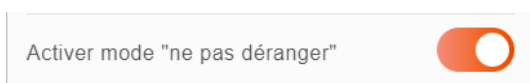
Activation du téléphone :



Activation du client Xivo et du téléphone :

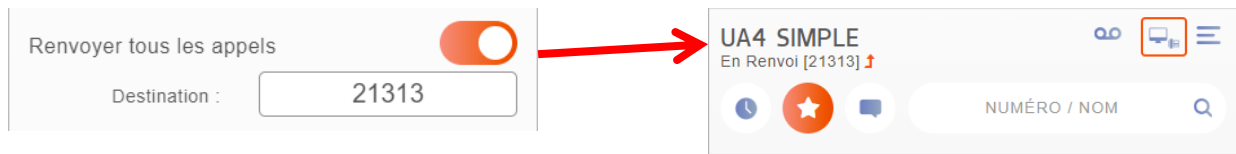


Mode « ne pas déranger » :



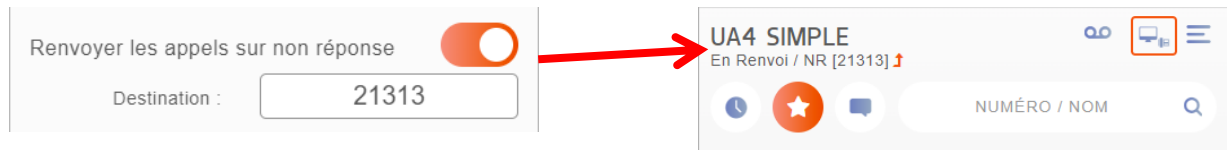
L'appel est directement redirigé vers la messagerie, ou un message de non-disponibilité. Il peut être activé ou désactivé avec *25 depuis un téléphone.

Renvoi inconditionnel




Tous les appels sont renvoyés vers le numéro de destination. Il peut être activé et désactivé avec *21 depuis un téléphone.

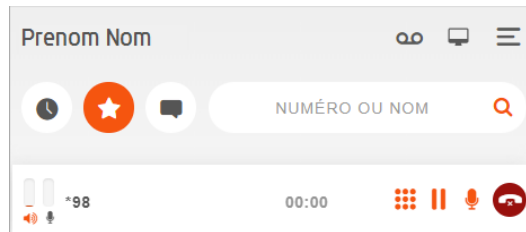
Renvoi sur non-réponse,





Les appels sont renvoyés vers le numéro des destinations si non réponse (30 secondes de sonnerie). Il peut être activé et désactivé avec *22 depuis un téléphone.

Boîte vocale

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



Si votre boîte vocale contient des messages, l'icône  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 .

1003			✕
1	2	3	
4	5	6	
7	8	9	
*	0	#	

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

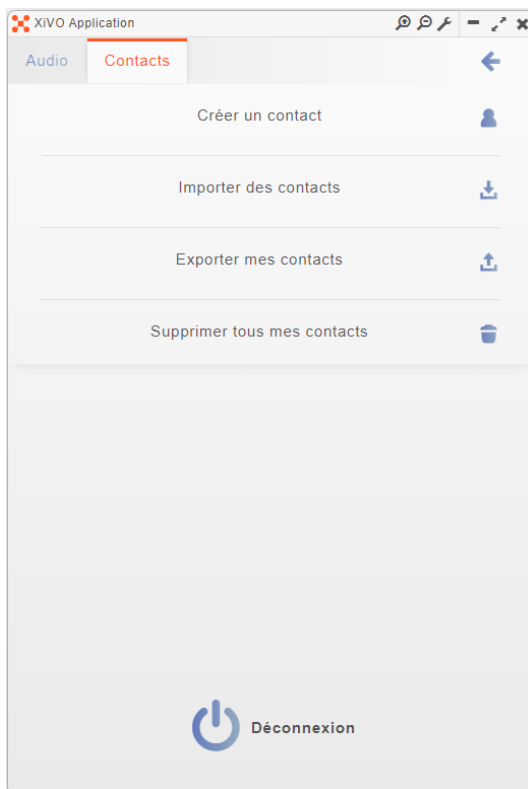
Suivez les instructions du serveur vocal.

Contacts personnels

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



Créer un contact



Sélectionnez l'onglet Contacts

Cliquez sur Créer un contact

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

CONTACTS

Ajouter un nouveau contact

✕

☆

Nom

▼

Numéro Principal

▼

Attention: Veuillez s'il-vous-plaît donner au contact au moins un nom et un numéro avant de confirmer.

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 :

CONTACTS

Ajouter un nouveau contact


Nom

Prénom

Entreprise

Email

En cliquant ici, vous pouvez ajouter plusieurs numéros sur le contact

Numéro Principal 





Numéro Principal

Mobile

Autre numéro

Modifier ou supprimer un contact personnel

Éditer le contact en cliquant sur le crayon

P D **Pierre Dupont**    

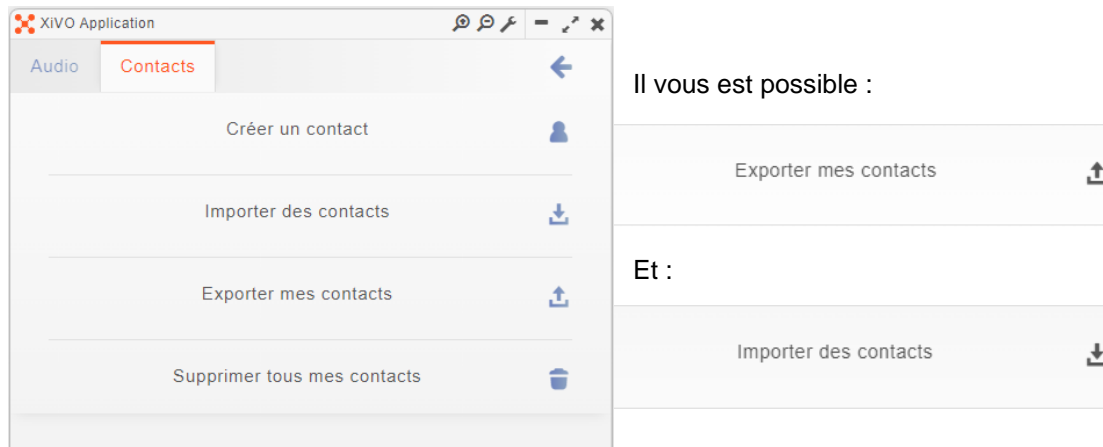
Dans la fenêtre suivante, vous pouvez modifier ou supprimer le contact

The screenshot displays the 'XIVO Application' interface. On the right, the 'CONTACTS' section is titled 'Modifier un contact' (Modify a contact). It shows the details for 'Pierre Dupont' with the 'Numéro Principal' (Main Number) '0476767676'. A red arrow points from the 'CONFIRMER' button at the bottom right of this screen to a confirmation dialog box on the left. The dialog box is titled 'SUPPRESSION CONTACT' (Contact Deletion) and asks 'Souhaitez-vous vraiment supprimer ce contact ?' (Do you really want to delete this contact?). It features two buttons: 'ANNULER' (Cancel) and 'CONFIRMER' (Confirm).

Confirmer la modification

Importer ou exporter mes contacts

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



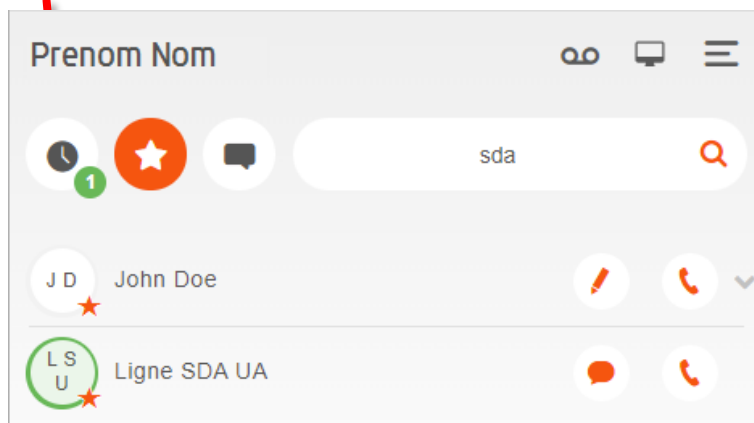
Au format CSV, voici un exemple de fichier CSV :

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

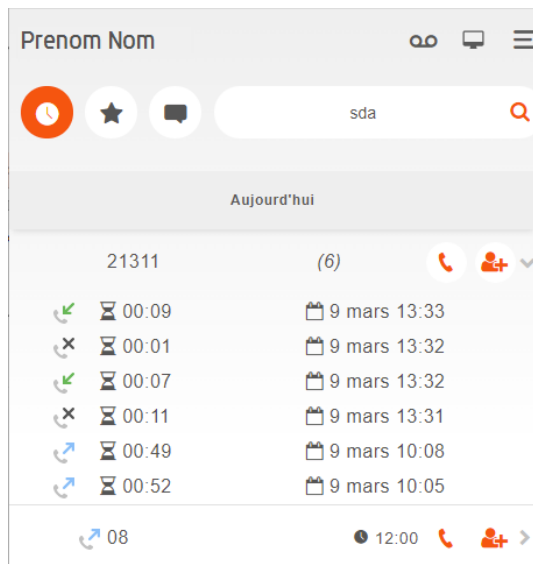
Icône Historique des appels



Permet d'accéder à l'historique des appels.



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



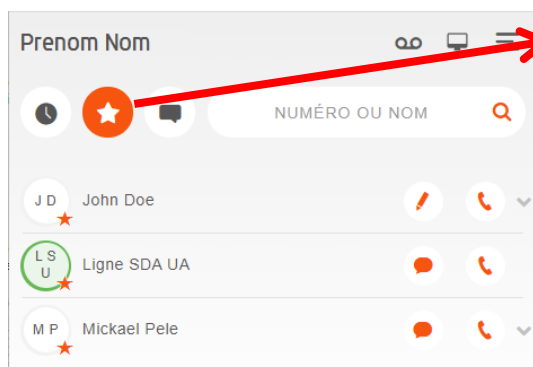
Pour chaque numéro dans l'historique :

- > 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

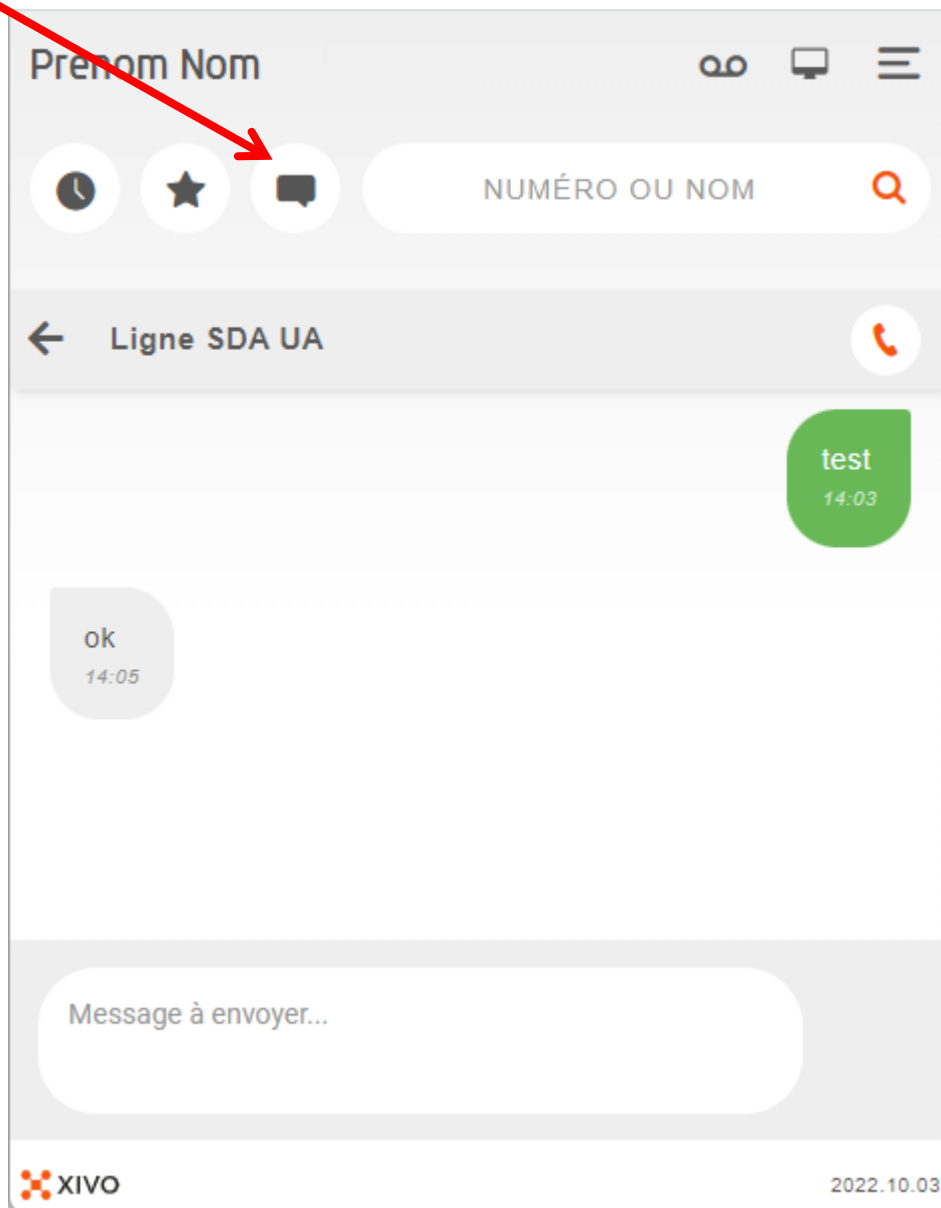
Icône Favoris




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.

Annexe

Note technique destinée au personnel technique & informaticiens.

Contrôle d'appel via le casque (WebHid)

Cette fonctionnalité n'est possible qu'avec **les casques Poly et Jabra** prenant en charge **WebHID** sur le site web du constructeur, pour l'instant.

Le casque **doit être dans dernière version de firmware** : la mise à jour peut être effectuée via leur logiciel de gestion respectif.

Pour les casques Plantronics : l'application Plantronics Hub **doit** être désinstallée pour piloter le décroché au casque dans l'application XiVO, utilisez l'application Poly Lens pour les mises à jour de la configuration.

Pour les casques Jabra : dans l'application Jabra Direct, l'option **Call control with softphone** dans « Paramètres de l'appareil », le menu Softphone DOIT être activé.