



VISIO AVAYA

## **FOIRE AUX QUESTIONS**

# INTRODUCTION

---

Ce document a pour objectif de donner des informations permettant de diagnostiquer et résoudre les problèmes courants d'utilisation du produit de visioconférence.

Les visioconférences sont réalisées à l'aide de l'outil « Avaya ».

# SOMMAIRE

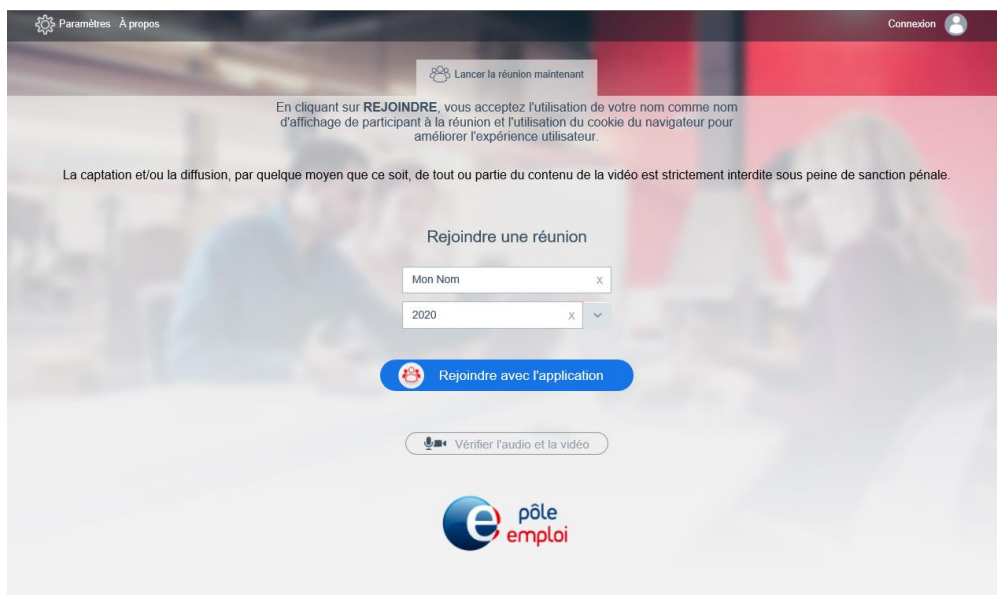
---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCTION</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>SOMMAIRE</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>1 CONNEXION A UNE VISIOCONFERENCE AVEC UN ORDINATEUR</b> .....   | <b>4</b>  |
| 1.1 LE BOUTON « REJOINDRE AVEC LE NAVIGATEUR » N'APPARAÎT PAS .....   | 4         |
| 1.2 APRES LE CLIC SUR LE BOUTON « CONNEXION », IL Y A UN MESSAGE D'ERREUR.....                              | 4         |
| <b>2 CONNECTION A UNE VISIOCONFERENCE AVEC UN SMARTPHONE OU UNE TABLETTE</b> .....                          | <b>5</b>  |
| 2.1 JE N'ARRIVE PAS A ME CONNECTER.....   | 5         |
| 2.2 J'AI UN MESSAGE D'ERREUR A LA CONNEXION.....  | 5         |
| <b>3 UTILISATION DE LA VISIOCONFERENCE</b> .....  | <b>6</b>  |
| 3.1 VOTRE NAVIGATEUR NE VOUS PERMET PAS D'ACCEDER AU MICRO ET/OU A LA CAMERA.....                           | 6         |
| 3.2 JE N'ENTENDS PAS MES INTERLOCUTEURS OU ILS NE M'ENTENDENT PAS, DES LE DEBUT DE LA VISIOCONFERENCE ..... | 7         |
| 3.3 LE SON EST HACHE ET/OU L'IMAGE EST SACCADEE OU FIXE .....   | 8         |
| 3.4 LE SON ET L'IMAGE SONT DESYNCHRONISES.....  | 8         |
| 3.5 LE SON DISPARAIT .....  | 8         |
| 3.6 LE PARTAGE D'ECRAN NE FONCTIONNE PAS .....  | 8         |
| <b>4 CONNEXION A UNE WEBCONFERENCE</b> .....  | <b>9</b>  |
| 4.1 VOUS N'ARRIVEZ PAS A ACCEDER A VOTRE WEBCONFERENCE .....  | 9         |
| <b>5 USAGE DE LA WEBCONFERENCE</b> .....  | <b>10</b> |
| 5.1 LA VIDEO NE SE LANCE PAS .....  | 10        |
| 5.2 LE TCHAT EST ABSENT .....   | 10        |
| 5.3 IL N'Y A PAS DE SON .....   | 10        |

# 1 Connexion à une visioconférence avec un ordinateur

## 1.1 Le bouton « Rejoindre avec le navigateur » n'apparaît pas

Votre écran doit ressembler à celui-ci-dessous.



Le navigateur n'est pas compatible avec Avaya. Il faut :

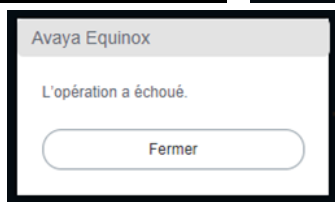
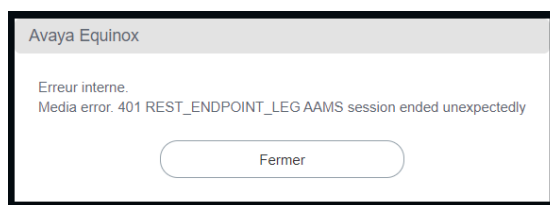
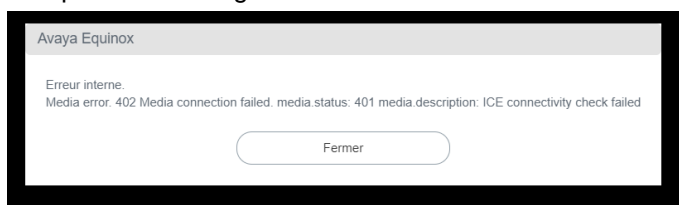
- Soit utiliser les navigateurs Chrome ou Firefox
- Soit installer le client « Avaya Equinox » en cliquant sur le bouton qui va proposer l'installation, puis en vous connectant

En cas de difficultés à vous connecter avec un ordinateur, vous pouvez utiliser un smartphone ou une tablette.

## 1.2 Après le clic sur le bouton « connexion », il y a un message d'erreur

Une fenêtre d'erreur apparaît lorsque vous avez cliqué sur le bouton de connexion.

Exemples de messages :



(Liste non exhaustive)

Votre navigateur n'a pas réussi à se connecter. Faites une nouvelle tentative de connexion.

Si le problème persiste et que vous êtes connecté via un réseau d'entreprise, ou une borne wifi publique, il est possible que celui-ci bloque les accès.

## **2 Connection à une visioconférence avec un smartphone ou une tablette**

### **2.1 Je n'arrive pas à me connecter**

L'utilisation de l'outil de visioconférence sur un smartphone ou une tablette nécessite l'installation d'une application.

Merci de vous reporter au tutoriel [Me préparer à la visioconférence](#)

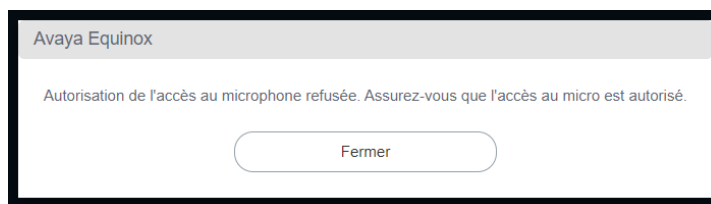
### **2.2 J'ai un message d'erreur à la connexion**

Vérifiez votre réseau 4G. Connectez-vous à un réseau Wifi si cela est possible.

### 3 Utilisation de la visioconférence

#### 3.1 Votre navigateur ne vous permet pas d'accéder au micro et/ou à la caméra.

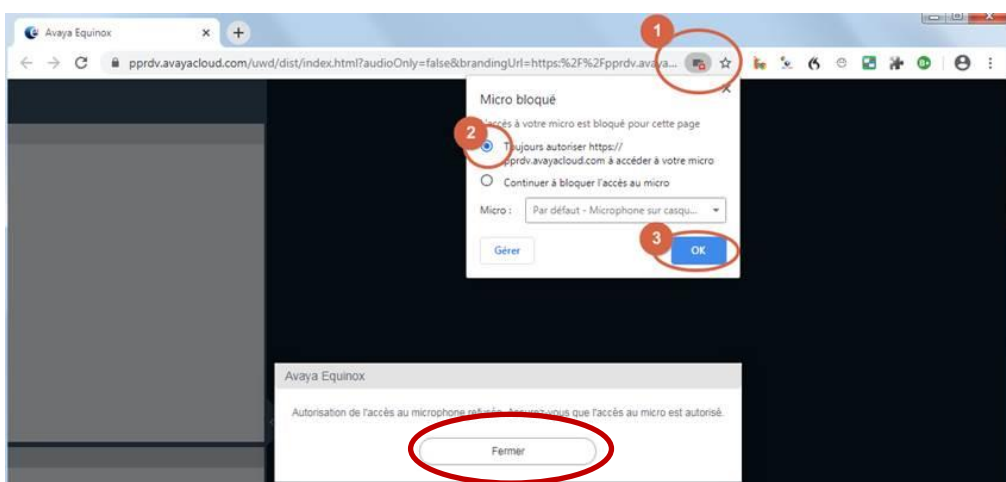
Le message suivant s'affiche :



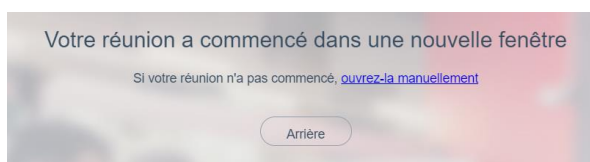
Vous avez refusé l'accès à votre micro et/ou votre caméra lors d'une précédente connexion à Avaya et l'accès est désormais bloqué.

Pour rétablir la situation, il faut :

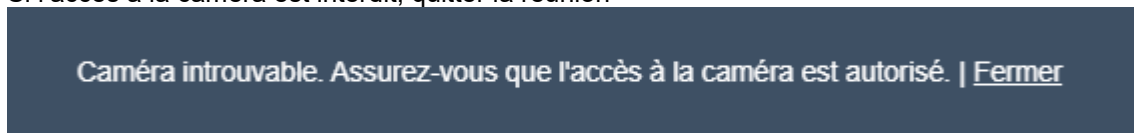
- 1- cliquer sur l'icône caméra avec point rouge
- 2- sélectionner « toujours autoriser ...Avaya »
- 3- « OK » pour valider
- 4- Cliquer sur « Fermer »



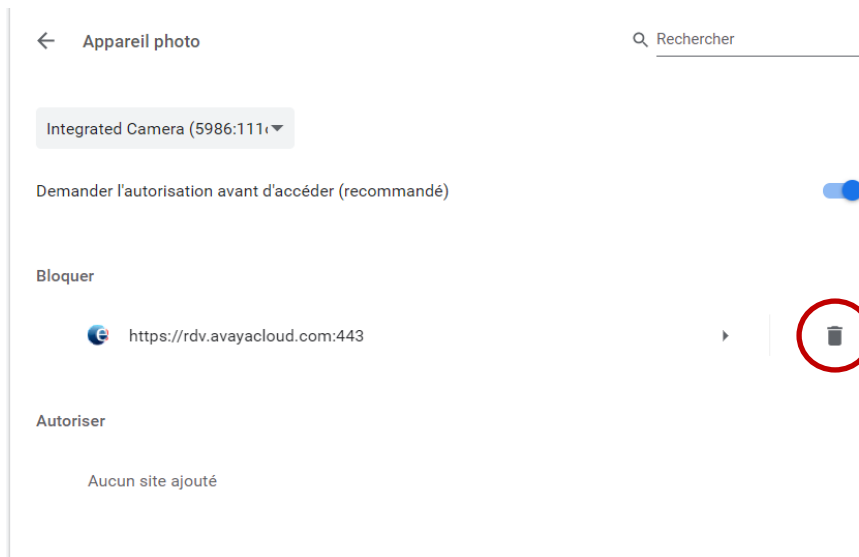
- 5- Cliquer sur « Arrière »



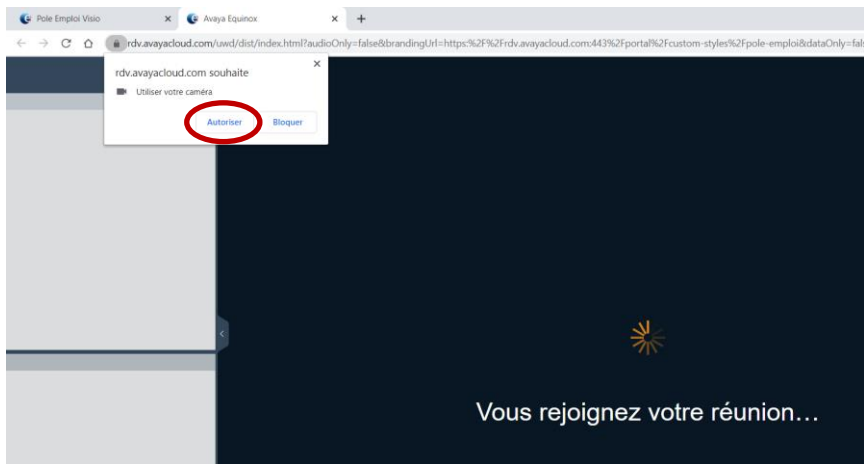
- 6- Tenter une nouvelle connexion
- 7- Si l'accès à la caméra est interdit, quitter la réunion



- 8- Accéder aux paramètres de caméra de Chrome : <chrome://settings/content/camera>
- 9- Ne plus interdire la caméra en cliquant sur la poubelle

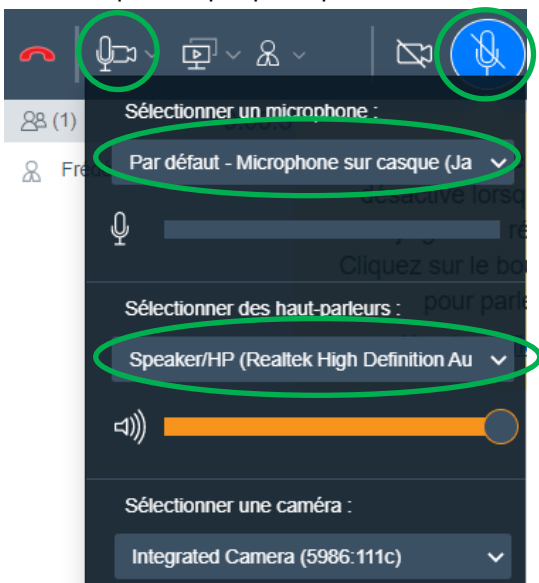


### 10- Tenter une nouvelle connexion et autoriser la caméra



### 3.2 Je n'entends pas mes interlocuteurs ou ils ne m'entendent pas, dès le début de la visioconférence

Vérifiez que vos périphériques sont bien activés et que votre micro est bien activé :



### **3.3 Le son est haché et/ou l'image est saccadée ou fixe**

Vérifiez la qualité de votre réseau. Si nécessaire, connectez-vous à un réseau wifi plutôt que 4G. Rapprochez-vous de votre box wifi, ou utilisez un câble si cela est possible.

### **3.4 Le son et l'image sont désynchronisés**

Des perturbations réseau peuvent causer un décalage du son et de l'image. Il faut se déconnecter et se reconnecter à la réunion.

### **3.5 Le son disparaît**

Il faut se déconnecter et se reconnecter à la réunion.

### **3.6 Le Partage d'écran ne fonctionne pas**

Vous ne voyez pas l'écran que partage le présentateur. Il faut se déconnecter et se reconnecter à la réunion.



## 4 Connexion à une webconférence

### 4.1 Vous n'arrivez pas à accéder à votre Webconférence

Le lien sur votre courrier est disposé sur deux lignes.

Cette réunion a lieu le **mercredi 13 janvier 2021 à 14h00**.

Cela se déroule en **visioconférence**<sup>(1)</sup> avec

Les modalités de connexion vous seront communiquées au moins 24h avant.

- La réunion dure 2 heures.

Informations complémentaires : Pour vous connecter à la webconférence , veuillez copier l'intégralité du lien suivant et le coller dans la barre de recherche de votre navigateur:

<https://rdv.avayacloud.com/portal/tenants/pole-emploi/recording/?ID=855d49ab-e532-4b34-8598-2f08309b69> atelier destiné à mettre en valeur votre profil de compétences

Il ne faut pas cliquer sur le lien dans votre courrier mais copier/coller l'intégralité des deux lignes dans la barre d'adresse de votre navigateur Chrome ou firefox.

## **5 Usage de la webconférence**

### **5.1 La vidéo ne se lance pas**

Si l'image est fixe, il faut cliquer sur la vidéo pour la lancer.

### **5.2 Le tchat est absent**

Il faut activer le tchat en cliquant sur « Q/R » en haut à droite.

### **5.3 Il n'y a pas de son**

Vérifiez le périphérique par défaut de votre PC.