

WAZO - GUIDE D'UTILISATION

Wazo - Guide d'utilisation

Version : 1.0

Date : 10/2024

Éditeur : Université de Strasbourg - Direction du numérique

Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Installation et configuration	4
2.1.	Installation	4
2.2.	Configuration	4
3.	Découverte de Wazo	6
4.	Les statuts	8
4.1.	Les statuts possibles	8
4.2.	Mettre un statut sur son profil	8
5.	Les contacts	10
5.1.	Ajouter un numéro personnel à l'annuaire	10
5.2.	Rechercher une personne	10
5.3.	Ajouter des contacts aux favoris	11
6.	Les appels	12
6.1.	Réception et émission d'appel	12
6.2.	Lors d'un appel en cours	13
6.3.	Messages vocaux	15
7.	Paramètres	16
7.1.	 - Média	16
7.2.	 - Sonnerie	17
7.3.	 - Notifications	17
7.4.	 - Renvoi d'appel	18
7.5.	 - Langue	19
7.6.	 - Raccourcis clavier	19
7.7.	 - Annuaire	20
8.	Remarques, suggestions	21

1. Introduction

De quoi s'agit-il ?

Réglementaire

Wazo est un service téléphonique professionnel, son utilisation est soumise au respect de [la charte du numérique](https://services-numeriques.unistra.fr/charte-du-numerique.html) [https://services-numeriques.unistra.fr/charte-du-numerique.html], en particulier son article II, section 1 (Utilisation professionnelle/ privée).

Objet

Ce guide a pour objectifs :

- de vous aider à la prise en main et à l'utilisation de la téléphonie IP Wazo (téléphoner, configurer l'accès à votre ligne, personnaliser son interface) ;
- de partager un ensemble de bonnes pratiques pour un usage plus efficace et serein de ce moyen de communication.

Il décrira plus précisément l'utilisation de Wazo depuis le client desktop mais une application mobile est également disponible pour Android et iOS.

Public concerné

Personnels de l'Unistra

Cette documentation évolue

Wazo est une application riche en fonctionnalités ; cette documentation évoluera régulièrement. N'hésitez pas à la re-consulter ultérieurement, tant que cet encart y est présent.

Truc & astuce

Retrouvez également des tutoriels pour la découverte et la prise en main de Wazo ainsi que des informations complémentaires sur le matériel sur :

<https://ernest.unistra.fr/wazo>.

2. Installation et configuration

2.1. Installation

Attention

Si l'installation des applications sur votre poste de travail **est gérée par la Direction du numérique ou votre équipe informatique locale, l'application pour les systèmes Windows et Mac est pré-installée sur votre poste.**

L'application **wazo** est compatible avec les systèmes d'exploitation suivant : **windows, macOS et Linux**

Vous pouvez retrouver les étapes à suivre pour installer l'application [sur la page de l'éditeur](https://support.wazo.io/hc/fr-fr/articles/360046335531--Wazo-Web-Wazo-Desktop-HT002FR-Acc%C3%A9der-%C3%A0-votre-application) [https://support.wazo.io/hc/fr-fr/articles/360046335531--Wazo-Web-Wazo-Desktop-HT002FR-Acc%C3%A9der-%C3%A0-votre-application]. L'étape suivante du guide vous donnera les paramètres spécifiques à l'Unistra pour configurer l'application.

2.2. Configuration

Remarque

Lorsque vous lancez l'application pour la première fois, des informations de connexion vont être demandées.

Si vous n'avez **jamais configuré** votre compte, il faut cliquer sur la roue crantée :



La page suivante s'affiche, il faut compléter les informations demandées :



The screenshot shows the Wazo configuration interface. At the top is the Wazo logo. Below it, there is a text input field labeled 'Adresse du serveur' containing 'wazo.unistra.fr'. Underneath is a toggle switch for 'Connexion avec LDAP' which is turned on. Below the toggle is another text input field labeled 'Nom du domaine LDAP' containing 'unistra.fr'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Connexion avec LDAP'.

- Dans *Configuration du domaine*, entrez **wazo.unistra.fr**
- Cochez *Connexion avec le LDAP*
- Dans *Nom du domaine LDAP*, entrez **unistra.fr**
- Cliquez sur **Connexion avec LDAP**

Une fois la configuration LDAP terminée, connectez vous avec votre compte Unistra :



Identifiant

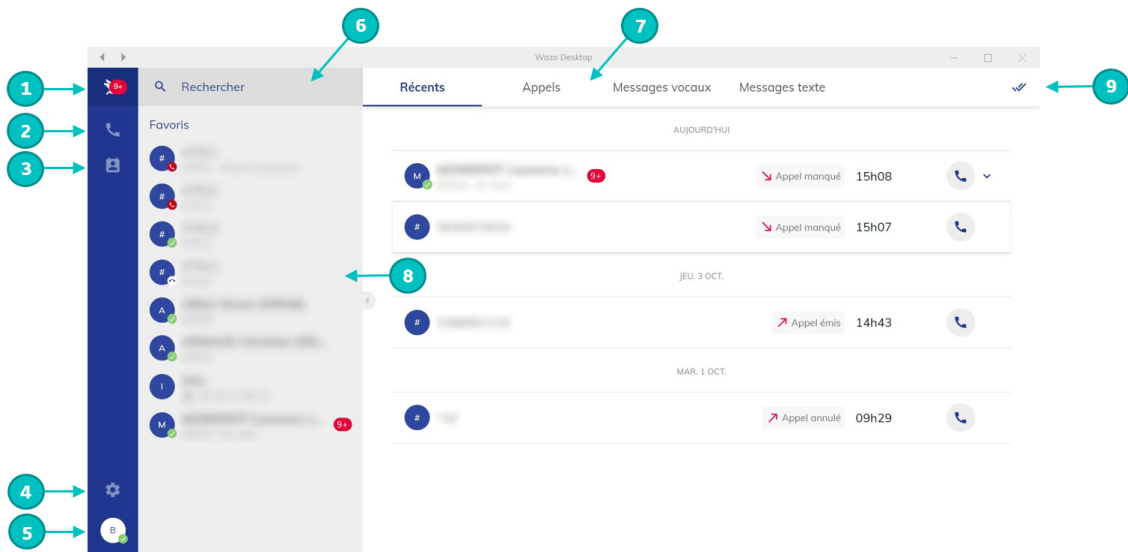
Mot de passe

Connexion avec LDAP

- **Identifiant** : votre identifiant habituel Unistra
- **Mot de passe** : votre mot de passe habituel Unistra
- Cliquez sur le bouton **Connexion avec LDAP**

Vous êtes maintenant connecté(e) sur l'application WAZO et vous pouvez passer et recevoir des appels !

3. Découverte de Wazo



1 - Page d'accueil

Ce bouton vous ramène à la page d'accueil, qui est l'écran principal de l'application, comme illustré dans l'image ci-dessus. C'est depuis cette page d'accueil que vous pouvez, entre autres, consulter l'historique de vos appels.

Vous pouvez aussi voir le nombre de notifications que vous avez.

2 - Passer un appel

Ce bouton permet de passer un appel.

3 - Annuaire

En cliquant sur ce bouton, vous pourrez voir les différents annuaires. C'est en consultant vos contacts que vous aurez la possibilité d'ajouter vos favoris, ceux que vous souhaitez appeler régulièrement.

4 - Paramètres

La section paramètres vous permet de personnaliser l'application de manière plus approfondie.

5 - Profil

Vous avez accès à une information visuelle qui indique l'état de présence de vos contacts. De plus, vous pouvez préciser un statut en complément de la disponibilité. Plusieurs suggestions sont proposées, et un champ libre est également disponible pour informer vos collègues de votre situation.

En cliquant sur votre avatar, vous avez la possibilité de personnaliser votre statut de présence.

Attention

Vous ne pouvez pas modifier vos informations personnelles et votre mot de passe à partir de ce menu !

Pour toutes demandes de modification contactez le support numérique.



C'est également à cet endroit que vous pouvez vous déconnecter.

6 - Initier un appel

Pour démarrer un appel, il vous suffit de saisir un numéro ou le nom d'un contact dans le champ situé à droite de l'icône de la loupe.

 Rechercher

7 - Historique d'appel

Sur la page d'accueil, vous pouvez consulter l'historique de vos appels, de vos messages texte et accéder à vos messages vocaux.

Cliquez sur les différents onglets pour afficher l'historique qui vous intéresse.

Récents

Appels

Messages vocaux

Messages texte

8 - Favoris

Les favoris sont pratiques pour appeler rapidement un contact ou vérifier sa disponibilité.

Que ce soit via les annuaires ou en consultant un contact spécifique, vous pouvez facilement ajouter ou retirer des favoris.

Il vous suffit de cliquer sur l'étoile à gauche du nom du contact.

Tous vos favoris seront accessibles dans le menu de gauche ou dans l'annuaire des Favoris.

9 - Effacer les notifications









Avec ce bouton, vous pouvez effacer toutes vos notifications sans les consulter.

4. Les statuts

4.1. Les statuts possibles


Dans l'application Wazo, il existe différents statuts qui permettent de visualiser l'état d'une ligne.

Les différents icônes des statuts possibles sont :

-  Ne pas déranger
-  En communication
-  Indisponible
-  Connecté/disponible
-  Non connecté/invisible
-  Uniquement joignable sur ligne physique

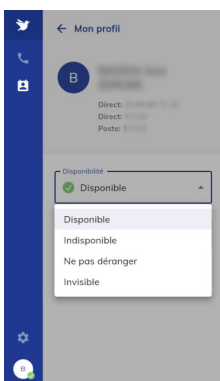
4.2. Mettre un statut sur son profil

Comment mettre un statut sur son profil :

-  - Cliquez sur votre profil en bas à gauche de votre écran dans la zone bleu ;

Exemple

Puis sur votre profil, lorsque vous êtes connecté(e), vous pouvez choisir quatre statuts :

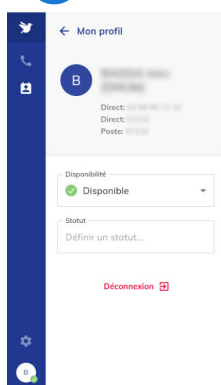


- **Disponible** :: J'indique à mes interlocuteurs(rices) que je suis **disponible** pour recevoir des appels. **Le téléphone sonne.**

- **Indisponible** : J'indique à mes interlocuteurs(rices) que je suis **occupé(e)**, mais ma ligne est ouverte pour recevoir les appels urgents. **Le téléphone sonne.**
- **Ne pas déranger** : J'indique à mes interlocuteurs(rices) que **je ne peux pas recevoir d'appel** (par exemple lorsque je suis en réunion). **Le téléphone ne sonne pas.**
- **Invisible** : Je ne souhaite pas donner d'information sur mon statut. **Le téléphone sonne.**

Vous pouvez aussi ajouter un commentaire à votre statut.

Exemple



- En réunion
- Vacance
- Etc.

5. Les contacts

5.1. Ajouter un numéro personnel à l'annuaire

Comment ajouter un numéro personnel à votre annuaire :



- Cliquez sur l'icône de l'annuaire en haut à gauche dans la zone bleu.

Puis en haut sur **personnels** :

Favoris

Personnels

Internes



- Cliquez sur cette icône **ajouter un contact** en haut à droite.

X Ajouter un contact

Prénom

Nom

Numéro

Courriel

Entreprise

Adresse

Anniversaire

Annuler Créer

- cette page s'ouvre

Remplissez les informations puis cliquez sur **créer**.

Et voila, vous avez **ajouté un contact** !

5.2. Rechercher une personne

Comment rechercher une personne :

Rechercher

- Allez dans le champs **Rechercher** en haut à gauche.

Puis, recherchez le nom, le prénom ou le service de la personne.



Vous pouvez rechercher :

- Pierre
- DUBOIS
- DNUM
- etc.

5.3. Ajouter des contacts aux favoris

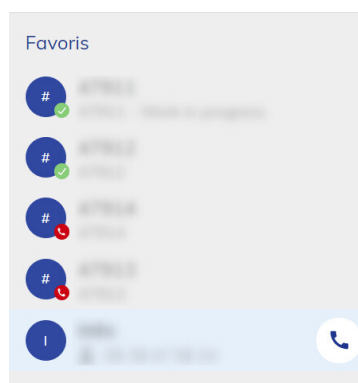
Vous pouvez aussi ajouter des contacts aux favoris :

Cela est possible soit sur **son profil quand vous le recherchez** soit dans l'annuaire **Internes**.

★ - **L'étoile grise** est sur tout les profils qui ne sont **pas en favoris**.

★ - **L'étoile dorée** est sur tout les profils qui sont **en favoris**.

Les personnes que vous mettez **en favoris** apparaissent sur l'interface à gauche au dessus des appels **Récents**.

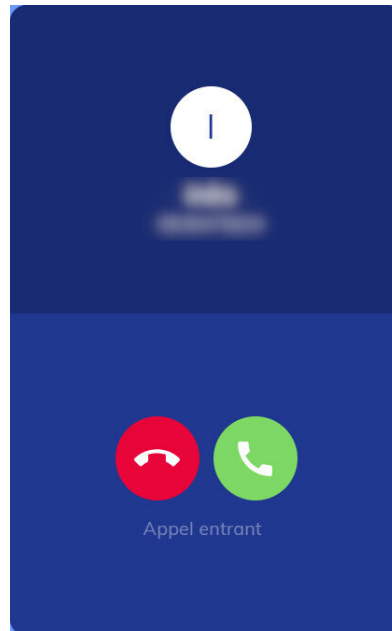


6. Les appels

6.1. Réception et émission d'appel

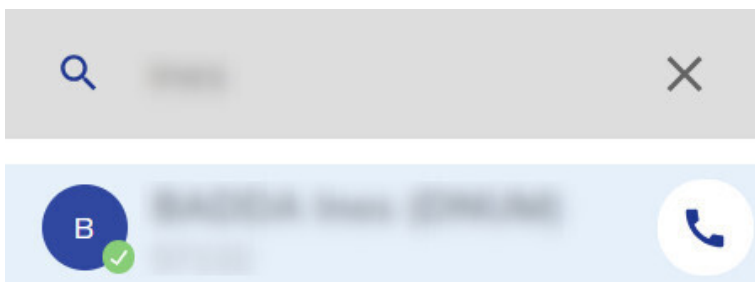
Quand vous recevez un appel :

La fenêtre d'appel s'ouvre sur votre écran :

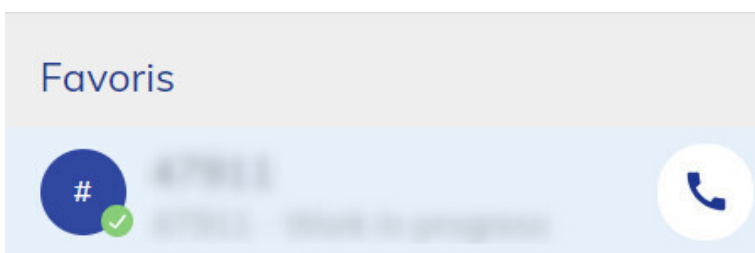


Quand vous passez un appel :

Vous pouvez appeler quelqu'un en le cherchant dans le champs **Rechercher** :




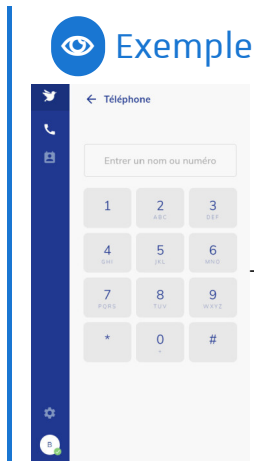
Vous pouvez aussi appeler quelqu'un via les **Favoris** et **Récents**.



 - Cliquez sur ce bouton pour appeler la personne.

Vous pouvez aussi passer un appel avec le composeur.

 - Cliquez sur l'icône en haut à gauche dans la zone bleu.




- Pour appeler entrez le numéro de votre correspondant(e).

6.2. Lors d'un appel en cours

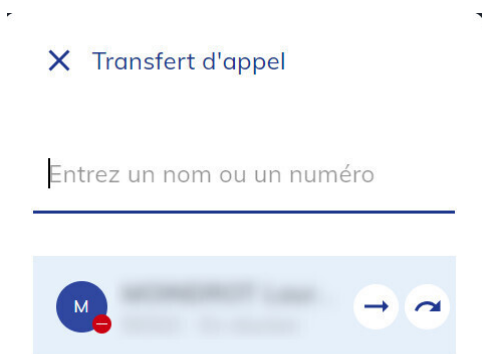
Une fois que l'appel est en cours vous pouvez :

 - Sur le haut de l'écran d'appel à droite vous pouvez aller vers la fenêtre d'appel.


 - Vous pouvez vous mettre en muet.

 - Vous pouvez mettre votre correspondant(e) en attente.

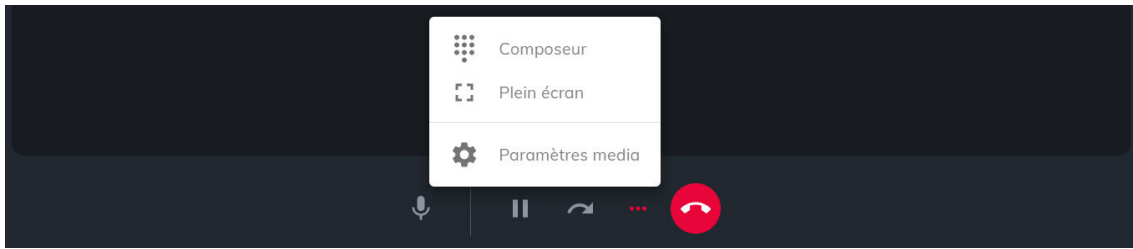
 - Vous pouvez renvoyer l'appel directement ou indirectement.




 Cette flèche permettra un transfert direct.

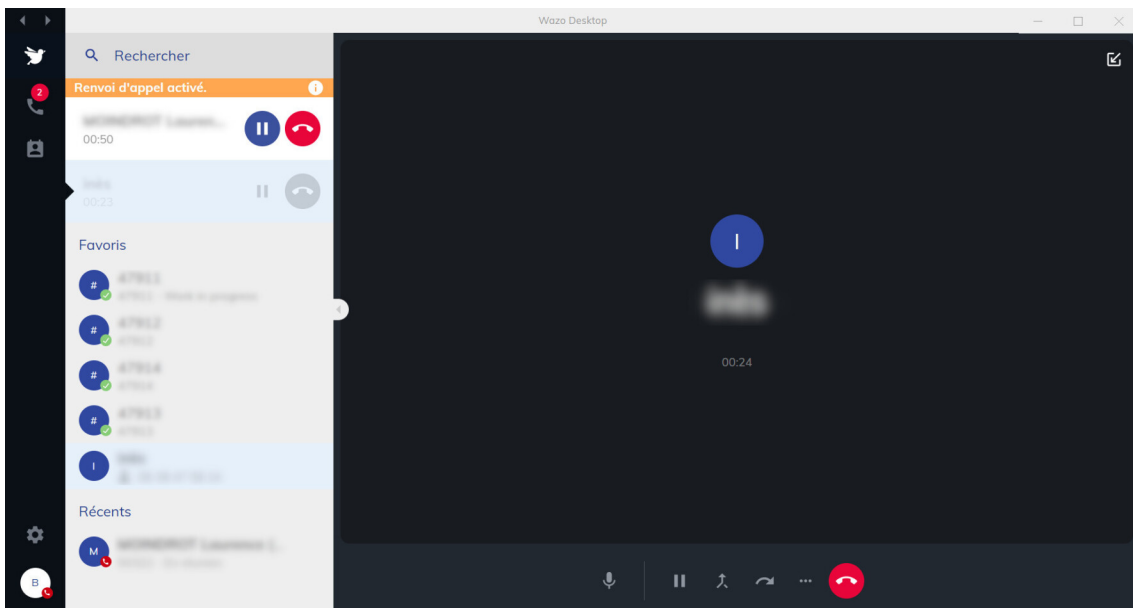
 Cette flèche permettra un transfert indirect, vous pouvez parler au destinataire du transfert avant de lui passer l'appel.


 - Vous pouvez avec les trois petits points avoir accès au composeur et aux paramètres média.

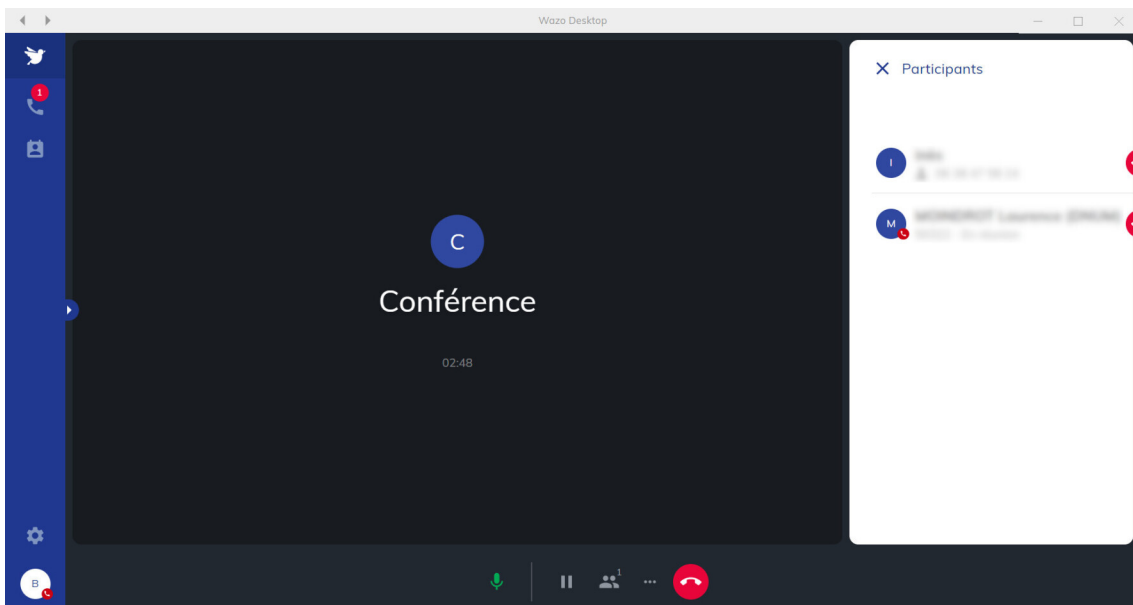


 -Vous pouvez afficher le composeur pour interagir avec un SVI (serveur vocal interactif).

Lorsque vous avez plusieurs appels en cours, l'application Wazo permet de fusionner les appels et donc d'effectuer une conférence à 3 (ou plus).



 - Ce bouton permet de **fusionner** tous les appels en cours et de créer une **Conférence**.

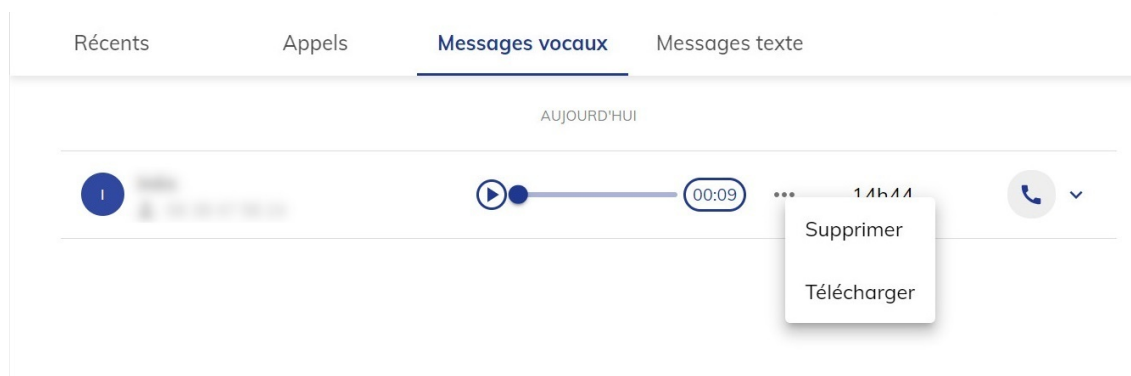


6.3. Messages vocaux

Si vous ne répondez pas à un appel la personne peut vous laisser un message vocal.

Vous recevez un mail vous indiquant que vous avez un message vocal.

Vous pouvez l'écouter en allant sur **accueil** et dans l'onglet **Messages vocaux** :



 **Vous pouvez :**

- L'écouter
- Le supprimer
- Le télécharger

 **Attention**

Les messages vocaux sont supprimés par défaut au bout de 3 mois.

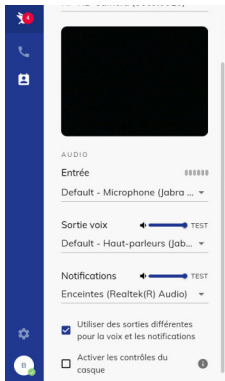
7. Paramètres



- Rendez vous sur la roue crantée en bas à gauche.

7.1. - Média

Vous pouvez gérer les paramètres média :



Afin de voir tous les médias cochez la case **Utiliser des sonneries différentes pour la voix et les notifications**.

- **L'entrée** : Choisissez le microphone à utiliser pour capter votre voix, vous pouvez aussi tester si votre microphone marche avec le témoin qui s'affiche.
- **La sortie voix** : Choisissez le dispositif de sortie audio pour entendre les autres participant(e)s.
- **Les notifications** : Choisissez le dispositif de sortie audio pour recevoir les notifications (la sonnerie de votre téléphone).



Il est conseillé de :

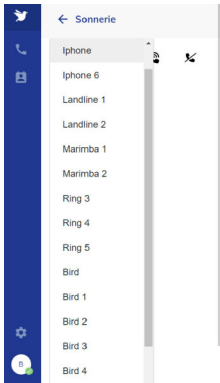
Mettre en entrée : Le microphone du casque.

Mettre en sortie voix : L'audio du casque.

Mettre en notifications : L'audio de l'ordinateur.

7.2. - Sonnerie

Vous pouvez changer la sonnerie de votre softphone :



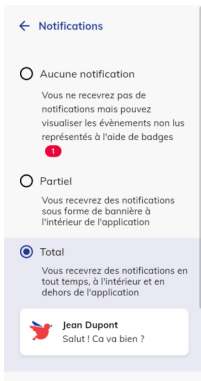
- Vous pouvez **choisir votre sonnerie**.
- Vous pouvez mettre **aucune sonnerie**.

7.3. - Notifications

Vous pouvez gérer les notifications :

Dans les notifications, vous pouvez gérer les notifications visuelles et auditives.

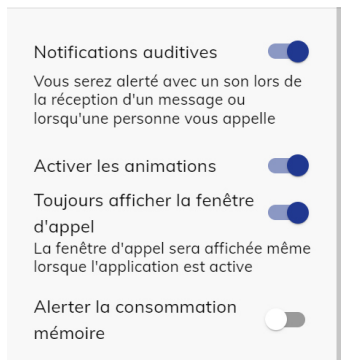
Les trois premières options concernent les notifications visuelles, vous pouvez choisir entre :



Exemple

- **Aucune notification** : Je ne reçois aucune notification visuelle, mais les éléments non lus sont visibles.
- **Partiel** : Je reçois les notifications seulement sur l'application, sous forme de bannière.
- **Total** : Je reçois les notifications visuelles même si l'application est en arrière plan.

Les options suivantes concernent les notifications auditives, les animations et la consommation mémoire.



Remarque

Notifications auditives : Vous activez les sons pour les appels entrants et les messages, ce qui permet d'être alerté(e) même si la fenêtre n'est pas active.

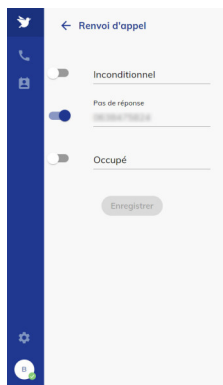
Activer les animations : Vous activez ou désactivez les animations visuelles pour les notifications, offrant un retour visuel lors des appels ou des messages.

Toujours afficher la fenêtre d'appel : Vous choisissez de garder la fenêtre d'appel visible en permanence, ce qui facilite l'accès aux contrôles pendant une conversation.

Alerter la consommation mémoire : Vous recevrez des notifications lorsque l'application utilise une quantité de mémoire excessive, ce qui vous permet d'optimiser les performances de votre appareil.

7.4. - Renvoi d'appel

Vous pouvez gérer les renvois d'appel :



Vous pouvez ajouter des numéros pour renvoyer vos appels :

- **Inconditionnel** : Quand on m'appelle, l'appel est directement renvoyé au numéro renseigné.
- **Pas de réponse** : Quand on m'appelle et que je ne réponds pas, l'appel est renvoyé au numéro renseigné.
- **Occupé** : Quand on m'appelle mais que je suis déjà en ligne, l'appel est renvoyé au numéro renseigné.

Cochez l'option que vous voulez et ajoutez le numéro, puis enregistrez.

⚠ Attention

Il ne faut pas oublier d'enregistrer pour que les modifications soient prises en compte.

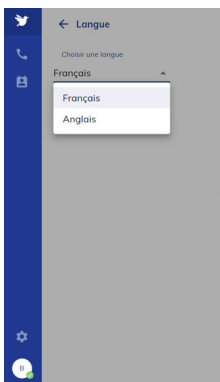
Renvoi d'appel activé.



- Quand le renvoi d'appel est activé, ce bandeau s'affiche dans l'accueil au-dessus des favoris et récents.

7.5. 🌐 - Langue

Vous pouvez gérer la langue :



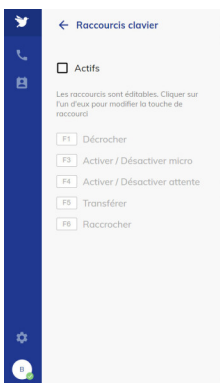
📝 Remarque

Vous avez le choix entre deux langues : l'anglais ou le français.

7.6. ⌨ - Raccourcis clavier

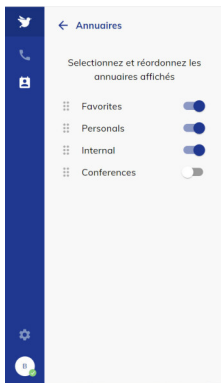
Vous pouvez gérer les raccourcis clavier, en les activant ou en les désactivant :

Les raccourcis clavier servent à effectuer des actions rapidement sans avoir à utiliser la souris.



7.7. - Annuaire

Vous pouvez aussi gérer l'affichage de vos annuaires :



Vous pouvez choisir l'ordre et les annuaires affichés.

Conseil

Il est conseillé de masquer l'annuaire **Conferences** qui n'est pas utilisé.

8. Remarques, suggestions

Votre avis nous intéresse !

Afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des documentations, vous pouvez transmettre vos remarques et suggestions à sn-documentations@unistra.fr (sans omettre d'indiquer le nom de la documentation et, si possible, l'URL de consultation).

Les données collectées seront uniquement utilisées par la Direction du numérique.

