



Optimiser Votre Expérience Univago

Auteur: Michael Brandofino

Version 1.3

19/09/2016

Introduction

Merci d'utiliser Univago. Ce document vous fournira des conseils pratiques et des lignes directrices pour améliorer votre expérience Univago. Chaque environnement est différent, et très régulièrement les problèmes de configuration des ordinateurs ou des périphériques locaux des utilisateurs sont la cause première de la plupart des problèmes rencontrés. Rappelez-vous que de l'aide se situe juste à a un appel téléphonique de vous.

Conseils et Recommandations Générales pour l'Utilisation d'Univago

- **Essayez-le avant votre premier appel:** Faire un appel d'essai en se joignant à votre URoom sur votre périphérique souhaité, pour s'assurer que tout fonctionne correctement et savoir comment utiliser les contrôles, surtout après l'installation de nouvelles mises à jour sur votre navigateur, les applications et les pilotes.
- **Garder votre logiciel à jour:** Assurez-vous que vous avez la dernière version de votre logiciel, navigateur internet et des plug-ins/extensions installées avant votre séance. Assurez-vous également que vos pilotes audio, vidéo, d'affichage du système d'exploitation sont également à la version la plus récente pour offrir la meilleure expérience et performance.
- **La qualité de connexion à votre réseau est importante:** Dans la mesure du possible, une connexion filaire au réseau devrait fournir les meilleures performances dans votre bureau ou votre domicile. À l'aide de la Wi-Fi dans un bureau ou un environnement public ou dans une zone urbaine encombrée peuvent présenter certains défis pour fournir un bon signal de qualité.
- **Soyez courtois et couper votre micro:** Cela réduit le bruit de fond et écho pour les autres participants lors de l'appel. Ne soyez pas « cette personne » qui perturbe l'appel.
- **Environnement de bureau:** Certains réseaux de bureau vous empêchera d'être capable d'effectuer des appels depuis votre ordinateur ou votre appareil personnel. Si pour une raison quelconque vous ne pouvez pas faire un appel à Univago lorsque vous êtes sur votre réseau d'entreprise, vérifiez avec l'administrateur réseau de votre entreprise pour voir si des allocations peuvent être faites.
- **Conference Room systems:** Les salles de conférences de bureau sont habituellement configurées avec un système vidéo traditionnellement basé H.323 ou SIP. Ces systèmes ne peuvent pas avoir la possibilité d'appeler sur Internet. Vérifiez auprès du service de votre entreprise qui prend en charge ces salles et vérifier si les systèmes peuvent prendre en charge les appels Univago.

Information à Retenir

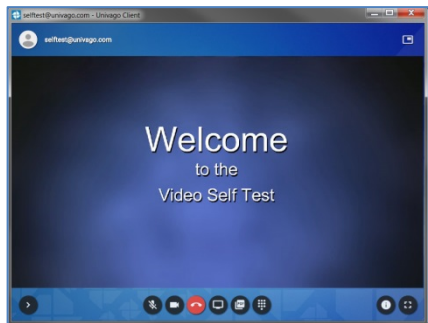
Une assistance technique en direct est disponible en appelant simplement notre équipe des services techniques.

Numéro EMEA	Free Phone +44 (0)800 097 4137
Numéro Amérique du Nord	Free Phone +1 (877) 212-2606
International	+1 605 610-1251
Email	support@univago.com

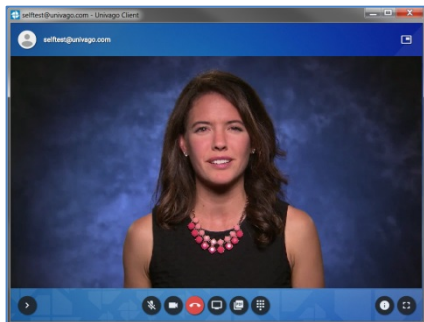
Pour se connecter/organiser ou rejoindre un appel, ou gérer votre compte, visitez www.univago.com.

Outil d'Auto-Test Vidéo

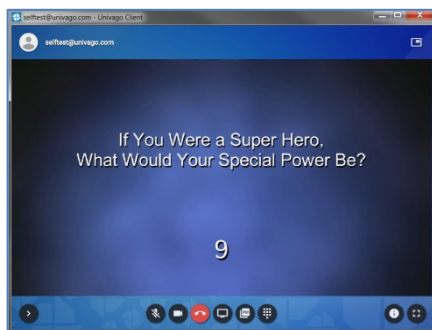
Les nouveaux utilisateurs d'Univago peuvent tester leur audio et vidéo avant de lancer leur premier appel afin qu'ils savent comment ils vont ressembler et sonner aux autres.



1) Commencer le test automatique en composant "selftest@univago.com" sur votre client préféré. Lancez votre vidéo et suivez les instructions de l'auto-test pour voir si vos périphériques fonctionnent correctement.



2) L'autotest commencera avec une femme qui vous accueillera au test automatique de la vidéo, si vous pouvez la voir et l'entendre clairement, vous recevez très bien la vidéo.






3) Ensuite, l'autotest vous enregistrera pendant 10 secondes pour tester votre caméra et le microphone. Répondez à la question sur l'écran à haute voix pour tester votre microphone.

L'autotest lancera ensuite la lecture de l'enregistrement pour que vous puissiez voir à quoi vous ressemblez et retentissez aux autres dans un appel vidéo.

Si vous voyez et entendez clairement, cela signifie que les autres seront en mesure de vous voir et de vous entendre. Vous êtes maintenant prêt à commencer à avoir des appels vidéo.

Appeler à l'aide d'un Navigateur Internet

Comparaison des navigateurs	 Chrome	 Firefox et Opera	 Microsoft Edge
Suppression d'écho	✓	✓	✓
Partage d'écran/d'application	✓	X	X
Partage de fichier d'image	✓	✓	✓
Partage de fichier PDF	✓	✓	✓
Affichage de contenu plein écran	✓	✓	X
Affichage de contenu d'image standard	✓	✓	✓
Sélectionnez le périphérique de sortie Audio (v.50+)	✓	X	X

Remarque : Nous avons cessé le support de Flash. Les utilisateurs de Safari et Internet Explorer doivent télécharger le logiciel pour PC ou ils peuvent utiliser l'un des navigateurs prenant en charge WebRTC.

Maximiser votre qualité d'appel et l'ensemble de votre expérience lors de l'utilisation d'Univago avec un navigateur internet à l'aide de ces lignes directrices:

- Utilisez le navigateur internet Google Chrome:** Nous vous recommandons fortement d'utiliser Google Chrome pour vos réunions Univago si vous utilisez un navigateur internet. Chrome fournit les fonctionnalités les plus complètes et l'expérience audio et vidéo la plus riche que n'importe quel navigateur. Google Chrome V.50+ est également la seule expérience WebRTC qui permet à l'utilisateur de sélectionner le dispositif utilisé pour la sortie audio.
- Utilisez un casque ou des écouteurs:** Même si Google Chrome fournit une bonne expérience audio, il ne peut pas compenser toutes les situations où bruit de fond ou des microphones de faible qualité généralement trouvés sur les ordinateurs portables. De meilleurs périphériques améliorera et renforcera votre expérience.
- Appareils mobiles LTE/4G/3G:** Les appareils Apple IOS (iPhone et iPad) ne prends pas en charge les appels audio ou vidéo basé sur navigateur. Nous vous recommandons de télécharger l'application mobile sur votre appareil pour effectuer des appels Univago ou utilisez l'application de votre entreprise. Selon les performances du réseau de votre opérateur et votre force de signal, ces réseaux peuvent prendre en charge des appels audio et vidéo sur vos appareils mobiles en utilisant les applications mobiles.

- **Sélectionnez le bon micro et la bonne caméra avant de vous connecter:** Les appels de navigateur internet ne fournissent pas la capacité d'ajuster votre caméra et le microphone sélectionné après que vous aillez déjà rejoint l'appel. Si vous avez besoin de faire un changement, juste raccrocher, re-rejoignez l'appel et procéder aux ajustements nécessaires avant de commencer votre vidéo à nouveau.

Utilisation de Microsoft Lync ou Skype for Business

Microsoft Lync et Skype for Business sont d'excellentes options pour découvrir une réunion de haute qualité sur votre ordinateur.

Nous vous recommandons Skype for Business pour une meilleure qualité vidéo et audio globale et fonctionnalité. Univago prend également en charge Lync 2013 et Office 365. Les comptes des consommateurs Skype qui utilisent un identifiant Windows Live ID sont également pris en charge.

- **Ajoutez votre URoom à votre liste de contacts:** Ajoutez votre URoom ou les URooms les plus populaires que vous rejoignez dans votre liste de contacts. Il suffit de taper l'adresse de l'URoom (exemple : your_room@univago.com) dans la barre de recherche « Trouver quelqu'un ». Puis faites un clic droit sur le contact dans les résultats de la recherche et l'ajouter aux contacts ou tout simplement cliquez sur « Démarrer un appel vidéo ». Votre adresse URoom se trouve dans l'onglet Paramètres lorsque vous vous connectez à www.univago.com.
- **Ajustez vos appareils audio et vidéo:** Contrairement aux appels sur un navigateur internet, vous avez la possibilité de régler vos paramètres audio et vidéo avant et/ou pendant un appel. Il suffit d'aller dans les paramètres de votre logiciel pour effectuer les modifications. Si vous êtes dans un appel le logiciel vous mettra en « attente » pendant que vous faites ces changements. Une fois que les modifications sont effectuées, vous serez retiré de la mise en attente et remis à l'appel automatiquement.
- **Utilisateurs Mac:** Des défis de qualité et de performances peuvent se manifester en utilisant Microsoft Lync pour les utilisateurs Mac 2011. Essayez d'utiliser le navigateur Google Chrome sur votre Mac pour une meilleure performance et expérience d'appel.

Utilisation de l'Application Mobile Univago (iOS ou Android)

Univago utilise l'application mobile Pexip Infinity disponible sur les appareils iOS et Android. Ils peuvent être trouvés en cherchant « Pexip » dans le Store (Apple Store ou Play Store).

- **Installation / Mise à jour:** Télécharger l'application ou les mises à jour avant de rejoindre une réunion.
- **Réseau:** Il est préférable d'utiliser une connexion Wi-Fi pour les vidéoconférences mobiles. LTE / 4G / 3G vont travailler, mais peuvent conduire à une mauvaise qualité vidéo et audio ainsi que l'utilisation d'une grande quantité de données sur votre compte sans fil.
- **Aucun assemblage requis:** Aucune configuration n'est nécessaire pour les clients mobiles. Il suffit d'installer et de composer l'adresse de l'URoom que vous souhaitez rejoindre.
- **Simplifier la numérotation:** Vous pouvez composer l'URooms plus facilement en saisissant « univago.com » dans le champ « Domaine par défaut » dans le menu paramètres. Une fois qu'il est entré, vous n'avez plus besoin composer le « @univago.com » de l'adresse URoom.
- **Contrôle de la réunion:** Les applications mobiles peuvent être également utilisées comme un dispositif de contrôle de la réunion pour couper, ajouter et déconnecter les participants.

Utilisation du Logiciel Univago

Le logiciel pour ordinateur est disponible pour PC et Mac. Il est construit hors WebRTC et fournit une fonctionnalité similaire.

- **Installation / Mise à jour:** Téléchargez la dernière version du logiciel avant de rejoindre une réunion.
- **Réseau:** Utilisez une connexion LAN filaire si possible. Wi-Fi fonctionnera si nécessaire, mais vous offre une expérience moins prévisible.
- **Nettoyer votre espace de travail virtuel:** Fermez toutes les autres applications sur votre PC/Mac avant de rejoindre une réunion. Cela permet à la puissance de traitement de votre PC d'être entièrement consacrées à l'exécution du logiciel Univago pour fournir une expérience harmonieuse.
- **Utilisez un périphérique USB de haute qualité audio et vidéo:** Un casque avec un micro combiné avec une caméra HD USB offre la meilleure expérience audio et vidéo.

Utilisation d'un Système de Salle de Vidéoconférence

De nombreuses entreprises ont déployé et utilisées des systèmes de visioconférence standards dans leurs salles de conférence. Ces systèmes sont entièrement pris en charge par Univago mais chaque chambre peut fonctionner différemment selon la marque et le modèle. Il est important que vous sachiez comment faire pour utiliser la salle avant de placer un appel.

- **Avoir les infos de la réunion prêts:** Assurez-vous d'avoir l'adresse de l'URoom Univago et le code PIN en main avant de rejoindre une réunion.
- **Cela va-t-il fonctionner:** Assurez-vous que le système de la salle de conférence est capable d'appeler vers des destinations extérieures avant votre appel. Pour tester, essayez de composer l'URoom avant la réunion ou vérifiez auprès de l'administrateur de la salle.

Utilisation d'Appel Audio

Univago permet aux participants de rejoindre par audio. Suivez ces conseils pour une meilleure expérience audio.

- **Avoir les infos de la réunion prêts:** Assurez-vous d'avoir les informations de connexion de l'URoom sous la main lors de la composition de la salle. On vous demandera de saisir les 9 chiffres de l'ID de conférence de l'URoom et le code PIN pour participer à la réunion.
- **Utiliser un casque ou des écouteurs:** Pour une meilleure qualité audio, nous vous recommandons d'utiliser un casque filaire ou des écouteurs avec un micro intégré.
- **Soyez courtois et coupez votre micro:** Toujours couper votre micro quand vous ne parlez pas. Lorsqu'il est utilisé dans les espaces publics, les appareils mobiles captent l'audio entourant et peuvent créer des échos et d'autres retours sonores indésirables.
- **Utiliser le raccourci d'Extension d'iPhone pour gagner du temps :** Lorsque vous composez à partir d'un iPhone, les utilisateurs peuvent utiliser le raccourci d'extension pour composer rapidement les longues extensions et code PIN. Rejoignez une réunion en cliquant directement sur le numéro à partir de l'invitation de la réunion, le téléphone composera le numéro automatiquement et vous présentera l'extension en bas à gauche de l'écran. Pour un guide plus détaillé, cliquez ici - <https://sway.com/hSP81n4iMt3Pj1KI>

Général Conseils Vidéo et Audio

Vidéo

- Si vous ne voyez pas un aperçu de la vidéo lors de la connexion à la réunion, le navigateur ne peut pas accéder à votre caméra. Une autre application l'utilise peut être. Fermez toutes les applications qui utilisent votre caméra et votre microphone avant de rejoindre une réunion Univago.
- Soyez attentifs de la vidéo que vous envoyez aux autres. Rappelez-vous qu'ils puissent vous voir, vous, ou quel que soit pointé vers votre caméra.
- L'éclairage est important; assurez-vous d'avoir suffisamment de lumière devant ou au-dessus de vous. Éviter les lumières derrière vous car cela sera difficile pour les autres participants de vous voir.

Audio

- Le navigateur internet sélectionnera votre micro/haut-parleur(s) d'ordinateur par défaut comme source/destination audio pour les appels Univago. Il est recommandé de sélectionner vos périphériques audio dans le navigateur et les tester avant de rejoindre le premier appel. Pour sélectionner une autre option audio, utilisez les paramètres audio de votre PC pour définir un nouveau périphérique par défaut.
- Évitez les endroits avec du bruit ambiant. Les bruits de fond créeront des distractions pour les autres participants et il sera difficile pour eux de vous comprendre.
- Evitez de placer votre micro près de votre clavier pour empêcher le son de vos touches de distraire les autres participants.
- Si possible éviter de rejoindre une réunion à proximité d'autres participants pour éviter les échos. L'utilisation d'un casque permettra d'atténuer les échos dans les zones à plusieurs utilisateurs ou les bruits de fond.