

QUESTIONS / REPONSES

⇒ Comment me connecter au XiVO client ?

Pour vous connecter, utilisez les informations suivantes, en tant qu'identifiant **et** mot de passe : première lettre du prénom + nom. Cochez la case « Garder » afin de ne pas avoir à taper votre mot de passe à chaque connexion.

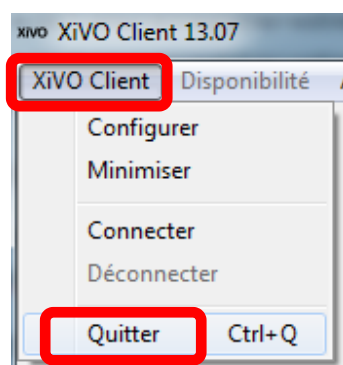
Exemple : mdupont pour Martin Dupont et jpdurant pour Jean-Pierre Durant.

⇒ Mon XiVO client ne s'ouvre plus :

Lorsque vous fermez le XiVO client par la croix rouge, il ne se ferme pas complètement mais se réduit en barre des tâches (à côté de l'heure) sous la forme suivante et il faut double cliquer sur l'icône :



Pour fermer complètement le logiciel, utiliser le menu « XiVO client » puis choisir « Quitter » :



➔ **Qui se trouve dans l'onglet « Contacts » du XiVO client ?**

Tous les agents de votre entité qui fonctionnent avec le nouveau système de téléphonie.

Entités : Mably, Roannais agglomération, Roannaise de l'eau, Roanne et Villerest.

➔ **Qui se trouve dans l'onglet « Répertoire distant » du XiVO client ?**

Tous les agents, toutes entités confondues, ainsi que les contacts externes de votre entité (entreprises, associations, etc ...)

➔ **Comment modifier mes renvois ?**

Les renvois sont modifiables par l'onglet « Services » du XiVO client :

The screenshot shows the 'Services' tab in the XiVO client interface. The 'Renvois d'appel' section is highlighted with a red box. It contains the following options:

- Aucun renvoi d'appel
- Renvoi inconditionnel vers
- Renvois d'appel simples
 - Renvoi sur non réponse vers 11053
 - Renvoi sur occupation vers 11053

Pensez à contrôler les numéros vers lesquels vous renvoyez, une erreur fera perdre tous les appels.

➔ **Qui ai-je le droit d'appeler ?**

Par défaut, seuls les fixes et portables sont joignables par les postes des agents (04, 06 et 07) ; les numéros commençant par 08 et 09 sont bloqués, ainsi que l'international et les numéros courts (4 chiffres). Les numéros d'urgence accessibles par tous les postes du système sont les suivants :

- 0811 02 02 17 : Info escroqueries
- 112 : Numéro d'appel d'urgence européen unique
- 113 : Drogues-alcool-tabac infos service
- 115 : Urgence sociale
- 116000 : Enfants disparus
- 15 : SAMU
- 17 : Police secours
- 18 : Pompiers
- 3624 : SOS médecins

- 3939 : Allo services publics
- 0800 17 34 50 : N° vert déchets ménagers Roannais agglomération

⇒ Comment personnaliser ma messagerie vocale ?

Utilisez la touche « Messagerie » de votre téléphone puis, après avoir composé votre mot de passe, composez :

- Le 1 pour enregistrer votre annonce de messagerie
- Le 3 pour enregistrer votre nom et prénom
- Le 5 pour modifier votre mot de passe (recommandé)

⇒ Comment se fait-il que mon interlocuteur ne m'entende pas lorsque je suis sur haut-parleur ?

Lorsque vous utilisez le mode haut-parleur, il ne faut plus parler dans le combiné.

Afin que votre interlocuteur vous entende le plus clairement possible, il faut poser votre combiné face contre le bureau (n°1) et parler comme si la personne était en face de vous. C'est le micro du haut-parleur (n°2) qui captera le son de votre voix et vous diffusera celle de votre interlocuteur.

Si vous n'entendez pas clairement votre interlocuteur, servez-vous des touches de contrôle du volume (n°3) pour augmenter le son du haut-parleur.

