

Trousse de dépannage WebEx

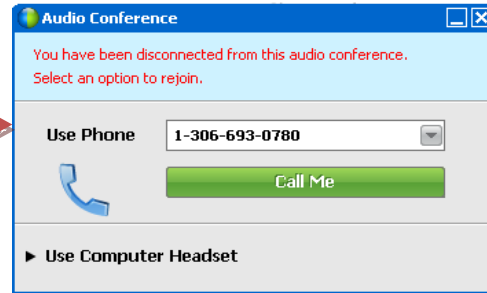
Veillez imprimer cette page et l'afficher près de l'ordinateur utilisé lors des appels.
Garder votre trousse d'orientation près de vous pendant les webinaires.

Qui dois-je appeler si j'ai besoin d'aide?

Le soutien technique WebEx: 1 -866-229-3239

Quoi faire si je perds l'audio?

- Rester sur le webinaire (le visuel)
- Une boîte de dialogue apparaîtra pour indiquer que vous avez été déconnecté de la partie audio de la conférence
- Suivre les instructions à l'écran pour se reconnecter
- Ou...Cliquer sur le bouton **"Audio"** situé près du bouton **"Mute"**
- Suivre les invites pour se reconnecter à l'audio
- Ou...allez à **"Info Tab"** en haut de votre écran pour récupérer l'information pour appeler
- Signalez le numéro indiqué dans: **"Audio Conference"** (assurez-vous d'y inclure votre numéro d'identification : **"Attendee ID Number"**)



Quoi faire si je perd la connexion visuelle?

- Raccrocher le téléphone et fermer votre navigateur internet.
- Revenir à votre calendrier des séances **webinaires** et le lien webEx original de l'appel .
- Cliquer sur le lien ou le copier-coller dans une nouvelle fenêtre de votre navigateur internet.
- Suivre les recommandations : **"Instructions on How to Join a WebEx Session"** à la **page 2**

Qu'est-ce que j'aperçois quand je suis sur le webinaire? Qu'est-ce que je peux faire quand j'y suis?

Info – provides webinar details
Presentations
Whiteboards

Presentations are viewed on left hand side of screen

List of Panelists, Presenters, Hosts

List of Attendees

Mute/Unmute Audio

Raise hand Yes/No

Go Faster/Slower

Emoticons

Poll Results

Chat To all or private

Re-size Display

Comment se connecter à WebEx

Les sections suivantes traiteront de comment utiliser et se connecter à WebEx. Des principes de base ainsi que des conseils pour se sortir d'impasse seront explorés. Notez que la plupart des connaissances seront acquises pendant les webinaires "juste à temps" et chaque séance s'appuiera sur ce qui a été appris dans les webinaires précédents. Il est prévu que la technologie facilitera l'apprentissage et le partage à travers le pays, sans pour autant devenir le but du travail.

Si vous utilisez le WebEx pour la première fois :

Il est recommandé de faire les étapes suivantes avant le premier webinaire:

- Contacter votre service des technologies de l'information (TI) pour résoudre les éventuels problèmes de pare-feu (firewall issues). Demander si vous pouvez vous connecter à un webinaire WebEx?
- Assurez-vous d'accéder le webinaire avec une connexion haute-vitesse. Si vous vous connectez à partir d'un modem par ligne téléphonique (commuté), vous pouvez rencontrer des pertes intermittentes de connexion. Cliquer sur ce lien et veuillez vous connecter selon les instructions ici-bas: <http://www.webex.com/lp/jointest/>

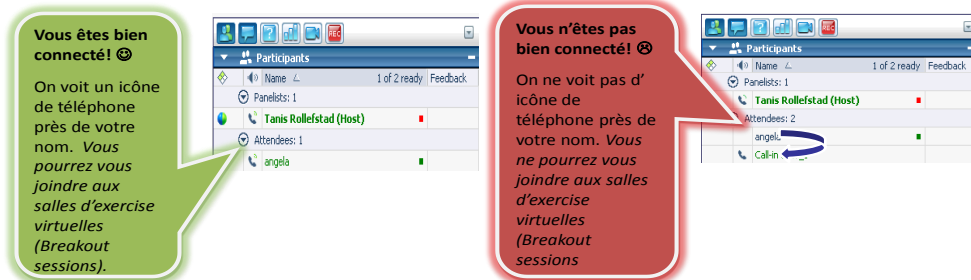
Instructions pour se connecter à une séance WebEx :

Il est important de se connecter à la partie vidéo (session visuelle à l'ordinateur) avant de signaler sur votre téléphone pour recevoir la partie audio.

- Cliquer sur le lien WebEx ou copier-coller le lien dans votre navigateur internet pour accéder au site.
- **Premièrement:** Sur le côté droit de votre écran, entrer votre nom au complet et votre adresse courriel.
- Cliquer: **"Join Now"**(important)
- **Attendre** la boîte de dialogue contenant les informations audio: **"Audio Conference"**
- Vous avez deux options pour vous connecter à la partie audio de la séance en utilisant les fonctions du menu déroulant : **"Use Phone"**. Les deux options connecteront votre téléphone et ordinateur au webinaire.
 - **OPTION 1:" Call Me at a New Number"**: Veuillez choisir cette option seulement si vous utilisez une ligne directe. Entrer votre numéro de téléphone et cliquer sur le bouton: **"Call Me"**. Vous recevrez un appel à l'intérieur de quelques secondes. Répondre et suivre les étapes décrites pour vous connecter au webinaire.
 - **OPTION 2: "I Will Call In"**: Veuillez choisir cette option si vous utilisez une ligne avec un poste. Elle représente la seconde option du menu déroulant. Signaler sur votre téléphone: **"toll-free number, access code et Attendee ID number"**. Il ne faut pas oublier votre numéro d'identification (Attendee ID number) – Il vous sera utile pour accéder aux activités en chambre virtuelle (breakout sessions)! Vous devriez être connecté au webinaire.
- Localiser votre nom dans la liste des participants (**Attendees list**) à droite de votre écran. Vous devriez retrouver une image de téléphone près de votre nom. Sinon, suivre

les instructions ici-bas pour vous reconnectez car vous avez oublié de cliquer sur : "Join Now" et ne pourrez pas vous joindre aux activités en chambre virtuelle.

Êtes-vous connecté correctement?



S'il n'y a pas d'icône de téléphone près de votre nom:

1. Raccrochez et déconnectez-vous de WebEx.
2. Reconnectez-vous en utilisant le lien original. Entrez nom & courriel & cliquez sur: Join Now
3. Une boîte de dialogue affichera les informations téléphoniques.



- Pendant les webinaires évitez de fermer l'écran WebEx ou vous aurez à vous joindre de nouveau.

Tirer le meilleur de votre expérience WebEx

Pour chaque webinaire, il est possible qu'il y ait plus de 100 participants. Pour assurer le succès des séances d'apprentissage, il est recommandé de respecter les points suivants:

- Se connecter en premier sur le WebEx à partir de votre ordinateur puis signaler sur votre téléphone pour accéder à la conférence audio. Votre ordinateur (le visuel) et votre téléphone (l'audio) seront reliés pour vous permettre d'apercevoir qui des participants a la parole et permettre à votre hôte de vous grouper dans des chambres virtuelles (breakout rooms) pendant les exercices.
- Couper le son (Mute your line) lorsque vous ne prenez pas la parole pour réduire les bruits de fond tels que le maniement de papiers. Des instructions vous seront données pendant l'appel d'orientation. Toutes les lignes téléphoniques seront éteintes au début des webinaires.
- Utiliser un ordinateur et un téléphone pour chaque utilisateur si possible. Si vous êtes plusieurs équipiers dans une même salle :
 - Utiliser un projecteur LCD attaché à votre ordinateur qui se connecte au webinaire. Un grand écran favorisera l'interaction des membres (Vous devez organiser ceci avec votre équipe technique de votre institution).
 - Si vous utilisez un haut-parleur ou polycom, veuillez designer une personne en charge et gardez le haut-parleur près d'elle en tout temps. Rappelez-vous de garder éteint (mute) ce dernier jusqu'à nouvel ordre.
 - Si vous devez changer de porte-parole, assurer vous d'éteindre (mute) votre ligne avant de bouger votre téléphone ou haut-parleur.