

**INFORMATION**

## Foire aux questions – Skype Entreprise à HEC Montréal

Dernière modification : 2016-11-16

<b>Catégorie</b>	<b>Question</b>	<b>Réponse</b>
Autre	Le logiciel GoTo Meeting ne fonctionne plus !	Avec le déploiement de Skype Entreprise à la DTI, nous retirerons les licences GoTo Meeting car la plupart des fonctions offertes se retrouvent aussi dans Skype Entreprise et sont incluses avec la suite Microsoft Office 365.
Dépannage	Je tente de faire un appel audio(microphone) ou vidéo(caméra) avec un collaborateur mais l'appel coupe immédiatement après la connexion.	<p>La raison la plus fréquente pour ce problème est que l'un des participants à la conversation audio ou vidéo n'a pas le périphérique requis:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conférence audio: un des participants n'a pas de microphone branché ou configuré correctement dans Skype Entreprise</li><li>• Conférence vidéo: un des participants n'a pas de caméra branchée ou configurée ou compatible avec Skype pour Entreprise</li></ul> <p>Si vous avez bien une caméra et/ou un microphone correctement branché et fonctionnel, veuillez vérifier les paramètres de l'application Skype Entreprise pour vous assurez qu'il détecte et utilise les bons périphériques.</p>

Catégorie	Question	Réponse
Dépannage	<p>J'utilise un casque, un microphone, et/ou une caméra branchés à mon ordinateur pour mes conversations et réunions Skype Entreprise.</p> <p>Le son ne fonctionne pas, ou le logiciel ne détecte pas m'indique que je n'ai pas de caméra ou mes collaborateurs ne m'entendent pas.</p>	<p><i>Notez qu'il est toujours recommandé de vérifier et tester ces paramètres AVANT une réunion en ligne via Skype Entreprise pour éviter d'avoir à réagir en urgence pendant votre événement.</i></p> <p>Il arrive que Skype Entreprise ne détecte pas les paramètres audio et vidéo de votre appareil ou les accessoires externes connectés.</p> <p>Pour déterminer les périphériques à utiliser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accéder à l'interface de Skype Entreprise</li> <li>• Ouvrir les paramètres (roue dentée / engrenage en haut à droite)</li> <li>• Accéder la section périphérique audio ou périphérique vidéo (selon le besoin)</li> <li>• Choisir, définir et tester les paramètres que vous désirez par défaut</li> </ul> <p>Notez que ces paramètres peuvent être changés pendant une conversation ou réunion en ligne via Skype Entreprise.</p> <p>Problèmes connus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisation de périphériques USB ou autres appareils non-connectés en permanence peut requérir de configurer à la prochaine utilisation puisque Skype Entreprise vérifie les périphériques présents à son démarrage. L'absence d'un périphérique (casque USB par exemple) peut entraîner le retour au microphone et haut-parleurs intégrés à votre appareil.</li> </ul>
Dépannage	<p>Skype Entreprise affiche toujours un statut de présence hors-connexion ou inconnu pour certains contacts de ma liste même si je sais qu'ils sont présents.</p>	<p>Skype Entreprise est paramétré pour n'afficher votre état de connexion (présence, absence, disponibilité) seulement aux personnes que vous avez ajouté à votre liste de contact Skype Entreprise.</p> <p>Ainsi, si vous ajouté un collaborateur à votre liste de contact mais que cette personne ne vous a pas ajouté, vous ne verrez pas son état de présence en ligne. Plusieurs fonctionnalités risquent aussi de ne pas être disponibles si cette personne ne vous ajoute pas à ses contacts.</p>
Dépannage	<p>Je tente d'utiliser un casque d'écoute USB ou dans la prise d'écouteur mais le son est toujours sur les hauts-parleurs et le microphone intégré.</p>	<p>Vous devez vous assurer de bien configurer la source audio lorsque vous n'utilisez pas les périphériques intégrés.</p> <p>Idéalement, utilisez les options audio et vidéo de Skype pour entreprise pour choisir le bon périphérique pour les appels audio.</p> <p>Si le problème n'est pas réglé ainsi.</p> <p>Dans Windows, vous pouvez accéder au panneau de configuration pour gérer les options de son.</p> <p>Cette console permet de définir <b>Par défaut</b> et <b>Par défaut pour les communications</b> (Skype) le bon périphérique d'écoute (haut-parleur/écouteurs) ainsi que le bon périphérique d'enregistrement (micro).</p>

Catégorie	Question	Réponse
Utilisation	Qui a accès ou peut utiliser Skype Entreprise à HEC Montréal?	<p>Les groupes d'utilisateurs ayant accès à Skype Entreprise à HEC Montréal sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les étudiants inscrits et actifs à HEC Montréal</li> <li>• Les employés actifs de HEC Montréal</li> </ul> <p>Certains groupes peuvent avoir accès à certaines ressources comme le courriel, le calendrier et les contacts sur la plateforme Office 365 (<a href="http://courriel.hec.ca">http://courriel.hec.ca</a>) mais ne pourront utiliser d'autres fonctionnalités avancées telles que Skype Entreprise.</p> <p>Quelques exemples de groupes dont l'accès pourraient être limité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les retraités HEC Montréal</li> <li>• Les diplômés HEC Montréal</li> <li>• Les comptes d'invités</li> </ul> <p>Il se peut que l'interface Office 365 affiche tout de même ces modules même s'ils ne sont pas autorisés pour ces utilisateurs. Un message d'erreur s'affichera lors d'une tentative d'accès.</p> <p>Merci de votre compréhension,</p>
Utilisation	Combien peut-il y avoir de participants dans une réunion en ligne Skype Entreprise ?	<p>Microsoft indique que jusqu'à 250 participants peuvent joindre une réunion en ligne Skype Entreprise.</p> <p>Vous pouvez consulter le détail des limites de réunion Skype Entreprise sur cette <a href="#">page d'informations</a> Microsoft.</p>
Utilisation	Je veux faire une réunion virtuelle avec des participants qui n'ont pas Skype Entreprise.	<p>Skype Entreprise offre une application web (plug-in) permettant à tout participant qui n'est pas de HEC Montréal ou n'a pas le logiciel Skype de participer à une réunion virtuelle Skype Entreprise.</p> <p>Il faut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'un hôte de HEC Montréal ait créé une réunion Skype Entreprise via Outlook</li> <li>• Il suffit d'inviter les participants externes via leur adresse courriel</li> <li>• Ils recevront alors les instructions pour se connecter à la salle de réunion virtuelle au moment requis</li> <li>• Ces instructions pointent vers un site web de Microsoft permettant d'installer un module web (<i>plug-in</i>) qui donnera accès à la réunion à n'importe quel invité externe</li> </ul> <p>Une capsule détaillant les étapes est disponible sur notre page Skype Entreprise: <a href="http://www.hec.ca/dti/assistance/ordinateurs_logiciels/skype/">http://www.hec.ca/dti/assistance/ordinateurs_logiciels/skype/</a></p>

### Catégorie Question

Utilisation Puis-je installer Skype Entreprise sur un appareil MAC ?

### Réponse

#### Application Skype Entreprise pour MAC

Téléchargement: [suivre ce lien](#) (anglais seulement)

- [Foire aux question](#) Skype Entreprise pour MAC
- [Problèmes connus](#) Skype Entreprise pour MAC

Notes:

- Novembre 2016-- Skype Entreprise pour MAC est un produit Microsoft récent. Beaucoup de liens pointent encore sur Lync 2011 pour MAC. Lync est l'ancien nom de Skype Entreprise. Il offre donc des fonctionnalités similaires mais atteindra sera en fin de vie sous peu.
- Notez que Skype Entreprise est cependant disponible sur les appareils iOS (iPhone, iPad, etc) via le AppStore de Apple.

#### Utilisation en ligne est aussi disponible dans la suite Office 365 en ligne.

*Skype Entreprise* est aussi disponible dans la suite Office 365 en ligne.

Il suffit d'accéder l'interface courriel en ligne de HEC Montréal (<http://courriel.hec.ca>) puis d'accéder en haut à gauche l'icône de Skype Entreprise.

Les fonctionnalités disponibles sont plus limités mais permettent néanmoins de rester en contact avec vos collègues et collaborateurs.

### Catégorie Question

### Réponse

Utilisation  
Puis-je ajouter des contacts Skype de d'autres entreprises ou provenant du réseau Skype Personnel ?

#### Ajouter un contact

En effet, il est possible d'ajouter un utilisateur Skype Entreprise d'une autre organisation ou un utilisateur de Skype personnel à vos contact Skype Entreprise HEC Montréal.

Suivre [ce lien](#) pour les instructions d'ajout d'un contact externe ainsi que les fonctionnalités offertes avec ces participants.

#### Réunion avec participant(s) externe(s)

Il est aussi possible d'inviter des collaborateurs externes à une réunion Skype Entreprise HEC Montréal via une réunion Outlook. Une application web leur permettra de se joindre à la conversation, présentation ou réunion.

Une capsule sur ce sujet est disponible sur notre page Skype Entreprise: [http://www.hec.ca/dti/assistance/ordinateurs\\_logiciels/skype/](http://www.hec.ca/dti/assistance/ordinateurs_logiciels/skype/)

#### Fonctionnalités disponibles

Notez que certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles lors d'échange avec un contact Skype personnel.

Ces fonctions incluent le partage de bureau et de programme et la conférence vidéo à plusieurs.

Microsoft peut cependant changer ces limites à tout moment.

Merci de votre compréhension.

### Catégorie Question

### Réponse

Utilisation Je n'ai pas de micro, haut-parleurs ou casque d'écoute.  
Est-ce que le Centre d'Assistance Technique m'en fournira ?

Les Services aux utilisateurs TI ne fournissent pas d'équipement pour l'utilisation de Skype Entreprise.

Les utilisateurs peuvent s'adresser à leur service respectif pour l'achat de tels équipements.

Notez que tous les ordinateurs portables HEC Montréal intègrent un microphone mains-libres et des haut-parleurs.

Tous les ordinateurs HEC Montréal offrent aussi une(des) prise(s) qui permet(tent) généralement d'utiliser un casque d'écoute du même type que ceux utilisés avec un téléphone cellulaire/tablette/etc.

Voici quelques modèles que nous avons pu utilisés qui sont orientés pour l'utilisation avec Skype Entreprise:

- [Jabra Evolve 65MS Mono](#)
- [Jabra UC550 Voice Mono MS](#)
- [Plantronics Blackwire 510-M](#)

Utilisation Quelles sont les fonctionnalités offertes sur Skype Entreprise ?

Voici une liste non-exhaustives des fonctions disponibles.

Entre utilisateurs Skype Entreprise de HEC Montréal:

- Conférences audio et vidéo à plusieurs en ligne
- Partage du bureau ou d'une application spécifique avec les participants
- Messagerie instantanée (clavardage)
- Enquête (sondage) en cours de présentation
- Tableau blanc collaboratif
- Possibilité pour des participants externes à HEC Montréal de participer à des présentations/réunions en ligne par des employés HEC Montréal
- Intégration du carnet d'adresse global de HEC pour ajout de collaborateurs (carnet d'adresses ou de favoris personnalisé)
- Planification de réunions en ligne et invitation des participants directement depuis Microsoft Outlook ou en ligne via Office 365 (<http://courriel.hec.ca>)
- Applications permettant d'assister aux réunions en ligne disponible pour la plupart des appareils mobiles

Entre utilisateurs Skype Entreprise HEC Montréal et utilisateurs Skype personnel:

Catégorie	Question	Réponse
Utilisation	Puis-je installer Skype pour entreprise sur un poste personnel ?	<p>Oui.</p> <p>L'utilisateur devra tout de même utiliser son identifiant HEC (courriel) pour se connecter. Il aura alors accès aux mêmes fonctionnalités et carnets d'adresses que sur un ordinateur HEC.</p> <p><b>Skype Entreprise en ligne (via portail Office 365)</b></p> <p>Certaines fonctionnalités telles que le clavardage (<i>chat</i>) sont disponibles sans installer de logiciel sur un ordinateur à partir de Skype Entreprise en ligne depuis votre navigateur web: <a href="http://courriel.hec.ca">http://courriel.hec.ca</a>.</p> <p><b>Installer Skype Entreprise sur un ordinateur personnel</b></p> <p><i>Pour votre sécurité: Avant d'installer un logiciel qui permet d'échanger des fichiers tel que Skype, il est importe que votre ordinateur soit à jour et qu'y soit installé un antivirus à jour. Ceci permet de réduire le risque que votre ordinateur soit attaqué ou utilisé comme un vecteur d'attaque facile à utiliser.</i></p> <p>Capsule Microsoft pour installation de Skype Entreprise:</p> <p><a href="https://support.office.com/fr-fr/article/Installer-Skype-Entreprise-sur-votre-PC-8a0d4da8-9d58-44f9-9759-5c8f340cb3fb?ui=fr-FR&amp;rs=fr-FR&amp;ad=FR">https://support.office.com/fr-fr/article/Installer-Skype-Entreprise-sur-votre-PC-8a0d4da8-9d58-44f9-9759-5c8f340cb3fb?ui=fr-FR&amp;rs=fr-FR&amp;ad=FR</a></p> <p>Suivre les instructions de la section Office 365.</p> <p>Une fois le logiciel installé, nous recommandons d'accéder aux paramètres de l'application et de désactiver toutes options relatives à la collecte de données par Microsoft pour l'amélioration de l'outil ou autres fins. Ceci réduit la quantité d'information partagée avec Microsoft ou vers ses tierces parties.</p> <p><b>Skype Entreprise - web app</b></p> <p>Il existe aussi une version allégée du module de réunion en ligne pour Skype Entreprise appelé <i>web app</i>. Cette version permet à un utilisateur Skype Entreprise HEC ou un participant externe à HEC (un consultant par exemple) de facilement se joindre à une réunion Skype en ligne et d'accéder à la plupart des fonctionnalités: audio, vidéo, messagerie instantanné et partage d'écran.</p> <p>Notez cependant que pour accéder au complément <i>web app</i>, vous devez avoir invité les participants via une réunion dans votre calendrier Outlook en indiquant que c'est une réunion Skype en ligne pour qu'un lien vers le complément soit inséré aux détails de la réunion.</p> <p><b><i>Outre ces instructions, le Centre d'Assistance Technique ne peut offrir d'assistance sur les postes personnels étant donné le grand nombre de configurations existantes.</i></b></p>

Catégorie	Question	Réponse
Utilisation	Comment installer Skype Entreprise sur mon poste HEC ?	<p>Par défaut, tous les ordinateurs HEC devraient avoir le logiciel Skype Entreprise installé avec la suite Microsoft Office.</p> <p>Si le logiciel ne semble pas présent, une demande de service peut être faite au Centre d'Assistance Technique pour en faire l'installation.</p>
Utilisation	Puis-je faire des appels vers une ligne téléphonique standard (land line) ou vers une extension téléphonique de HEC Montréal ?	<p>L'offre Skype Entreprise de HEC Montréal n'inclue pas la fonctionnalité permettant de faire des appels vers des lignes traditionnelles (<i>landline</i>). Seules les communications via l'application Skype sont possibles.</p> <p>Vous devez utiliser votre téléphone ou une plateforme de conférence pour joindre des participants qui n'aurait pas accès à un ordinateur ou internet.</p>