

**Contenu :**

**1. Verboice: commencer**

Qu'est-ce-que Verboice ?

Besoins

Créer un compte

Créer un flux d'appels

Utiliser Verboice avec Skype

Utiliser Verboice avec Allcentric et X-lite

Utiliser une installation locale de Verboice

Enregistrer des documents de qualité élevée pour IVR.

**2. Pollit: commencer**

Qu'est-ce-que Pollit?

Besoins

Créer un compte

Principaux éléments de Pollit

Créer une enquête

## Verboice: commencer

### Qu'est ce que Verboice?

Verboice est un outil open-source et **gratuit** pour créer et gérer des projets dont les interactions se font à travers la voix, permettant aux utilisateurs d'enregistrer des messages vocaux dans la langue et le dialecte désiré et aux personnes interrogées de répondre aux questions avec le clavier d'un téléphone.



### Obligations

Verboice est facilement accessible avec une **connection internet** et les versions de démonstration ne requièrent qu'un ordinateur connecté à internet et un compte Skype ou Callcentric. Pour utiliser Verboice avec des cartes SIM locales, un modem spécifique avec des cartes SIM est nécessaire.

### Créer un compte

Tutoriel en ligne. <https://www.youtube.com/watch?v=h0anFY-zvG8>

### Créer un flot d'appels

Tutoriel en ligne. [https://www.youtube.com/watch?v=HEpS!yIOP\\_!](https://www.youtube.com/watch?v=HEpS!yIOP_!)

Tutoriel en ligne <https://www.youtube.com/watch?v=rb7izDxwjaU>

## Etapes les plus importantes du flot des appels



Play

Cette étape permet d'insérer un message vocal simple. Par exemple, vous pouvez utiliser cette étape pour insérer une introduction au début de l'appel ou un message de remerciement à la fin.



Call back

Cette étape permet de rappeler les personnes qui ont appelé dans l'application. mVAM utilise cette étape dans son système de communication à double sens : les personnes contactent le numéro de téléphone fourni, l'application interrompt l'appel et rappelle ensuite pour poursuivre avec le flot de l'appel. Cela permet à la personne qui appelle de le faire gratuitement sans avoir besoin d'un code abrégé.



Menu

Cette étape permet de créer un menu à choix divers dans le flot de l'appel. L'appel sera ramifié en différentes étapes qui vont ensuite converger à nouveau dans le même flot.



Input

Cette étape permet de poser des questions quantitatives. Il est aussi possible d'établir une règle qui permet "d'accepter" seulement les questions valides. Il est possible de charger aussi un message qui sera lu si la personne interrogée donne une réponse qui n'est pas valide. Si la réponse non est donnée, il est possible de répéter les questions autant de fois que nécessaire.



Branches

Cette étape permet de créer différentes branches dans le flot d'appel. A ce moment du flot d'appel, la personne interrogée sera dirigée vers une des branches en fonction des réponses/entrées données au cours de l'appel.



Link

Cette étape permet de rediriger la personne interrogée vers une étape précédente du flot d'appel et de répéter le flot d'appel à partir de ce point, sans avoir besoin de réinsérer les mêmes passages plus d'une fois.



Hang Up

Cette étape met fin à l'appel.

### RESOLUTION DES PROBLEMES

Si vous rencontrez des problèmes lors du chargement des fichiers dans Verboise :

1. Vos fichiers peuvent être trop lourds (gros). Si c'est le cas:

- Essayer de réduire le poids de vos fichiers (Lower WAV Audio Bitrates). Cependant, cela peut entraîner une perte de qualité.
- Lorsque c'est possible, diviser votre fichier audio qui est lourd en deux ou en plusieurs parties et charger les séparément sur différentes étapes du flot de l'appel.

## Utiliser Verboise avec Skype

Tutoriel en ligne. <https://www.youtube.com/watch?v=lnmpyo7yfs>

**Appels entrants** - Si vous voulez tester les **appels entrants** en utilisant Skype, sélectionnez dans 'Pannel Settings' dans le menu déroulant le flot d'appel vers lequel vous voulez que les personnes soient dirigées, puis composez seulement le numéro SIP que vous avez saisi dans Verboise comme « nom d'utilisateur » et « numéro » dans skype et commencez l'appel. Si vous voulez permettre les appels entrants de téléphones portables, vous devez acheter un numéro skype de votre compte Skype et l'insérer dans « numéro » dans 'Pannel Settings'.

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESOLUTION<br>DES<br>PROBLEMES | <p>Si le canal skype ne fonctionne pas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez votre Skype manager account. Il est possible que vous n'ayez pas assez de crédit pour faire l'appel. Vous pouvez vérifier et ajouter du crédit à partir des paramètres de votre profil de Skype. Connectez le canal que vous voulez utiliser.</li> <li>2. Si dans Verboice, à côté du nom du canal, il y a un triangle rouge et un message tel que "Host sip.skype.com, status : Auth.Envoyer " essayez de réinitialiser le mot de passe dans Skype manager et le réinsérer dans Verboice Skype Channel settings.</li> <li>3. Vérifiez que vous insérez le numéro de téléphone que vous souhaitez appeler correctement. Ne pas saisir le signe + avant le code du pays - saisir 00 plutôt ou commencer le numéro directement avec le code du pays (par ex., pour l'Italie commencer avec 39).</li> </ol> |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Utiliser Verboice avec Callcentric et X-lite

Tutoriel en ligne. <https://www.youtube.com/watch?v=kJsub2YnWo>

### Utiliser une installation locale de Verboice

Installer le réseau et le modem.

<https://docs/google.com/document/d/18gEn6DG7l6dyj4LZ72o0rKV3wUvzJtrvccbT!5c4Hg/edit?pli=1>

**Appels entrants** - Pour recevoir des appels entrants, le mode Voice Blue (Gateway configuration, General settings accessible de l'adresse IP de GSM) doit être mis sur 'Accept incoming calls + dialtone'. Dans 'Pannel Settings', sélectionnez du menu déroulant, le flot de l'appel vers lequel vous voulez que les personnes soient dirigées quand elles appellent la machine.

Si vous voulez que les personnes vous appellent gratuitement, vous pouvez configurer **Callback**. Cela signifie que la machine va refuser les appels entrants et rappeler le numéro. Pour configurer un rappel, insérez tout d'abord l'icône Rappel dans Verboice, puis suivez les étapes du guide.

<https://wiki/2n/cz/pages/viewpage/action?pageId=26578558/>

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESOLUTION<br>DES<br>PROBLEMES | <p>Si les appels sortants ne passent pas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez le crédit sur les cartes SIM.</li> <li>2. Vérifiez que la limite dans le 'channel settings' de Verboice est égale au numéro des cartes SIM que vous utilisez dans la machine.</li> <li>3. Vérifiez que la machine Voice blue soit connectée correctement. <ul style="list-style-type: none"> <li>- quand vous avez placé les cartes SIM, les lumières vertes clignotaient</li> <li>- maintenant les lumières des cartes SIM sont éteintes ou jaunes</li> <li>- vérifiez que les lumières en haut du cable LAN clignotent</li> </ul> </li> </ol> <p>Si les appels entrants ne passent pas :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suivez toutes les étapes ci-dessus.</li> <li>2. Si vous utilisez le rappel, alors ce sont les rappels qui peuvent ne pas fonctionner. Un préfixe international défini dans l'étape de rappel peut entraîner le mauvais fonctionnement de Verboice. Vous pouvez définir une règle de remplacement dans Voiceblue pour convertir le préfixe lors de l'envoi à Verboice de l'identité de la personne qui appelle.</li> </ol> |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Enregistrer des fichiers de haute qualité pour IVR

Tous les fichiers vocaux téléchargés dans Verboice doivent l'être dans un format Wave (WAV).

Les enregistrements mVAM des fichiers vocaux utilisant Tascam Linear P\_M recorded DR-05.

### Paramètres REC utilisés:

Format : WAV 16bit

Sample : 44/1k

Type : Stereo

Size : 2G

Mic power : OFF

Niveau Rec. Le niveau rec doit être entre 50 et 70. Si les fichiers sont enregistrés avec un niveau de volume trop bas ou trop élevé, il est possible d'augmenter leur volume en utilisant des programmes tels que [Audacity](#). Il est suggéré d'enregistrer les fichiers dans un endroit très calme afin d'éviter les bruits de fond dans l'enregistrement.

Gardez à l'esprit qu'avec les fichiers chargés dans Verboice et passés dans les téléphones mobiles, il y a toujours une perte de qualité. Si vous utilisez un autre type d'enregistrement et que les fichiers sont dans un format différents que wave, assurez-vous que les fichiers ne sont pas enregistrés comme MP3s/ sont dans un format comprimé qui réduit la qualité des enregistrements.

Les enregistrements dans un format autre que wave peuvent être convertis en wave en utilisant Audacity (gratuit et conserve une bonne qualité), autres convertisseur [audio](#) ou programmes en ligne comme [media.io/](#)

## Pollit : commencer

### Qu'est-ce-que Pollit?

Pollit est un instrument **gratuit, open-source** pour conduire des enquêtes en utilisant des SMS. Etape-par-étape, Pollit guide les participants tout au long des enquêtes et collecte des résultats en temps réel.



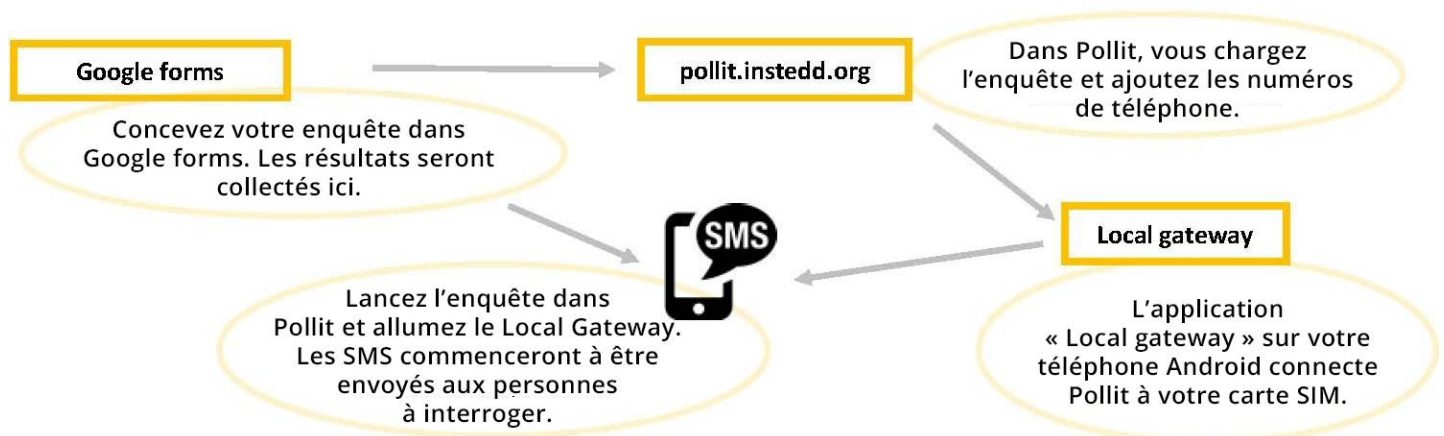
### Obligations

Pollit est facilement accessible avec une connexion internet et requiert seulement un ordinateur et un smartphone (mieux si Android) avec une application spécifique "Gateway" installée dans Fonction/

### Créer un compte

Allez <http://pollit/instedd.org/> et cliquez sur 'Create an account'. Entrez votre adresse email et créez un mot de passe. Vous allez recevoir un email avec un lien de confirmation. Cliquez sur 'confirm my account'.

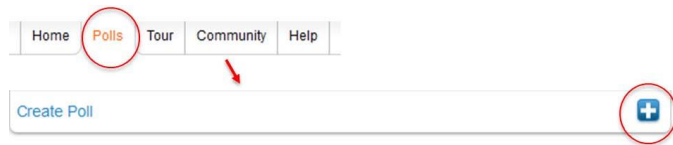
### Eléments principaux de Pollit



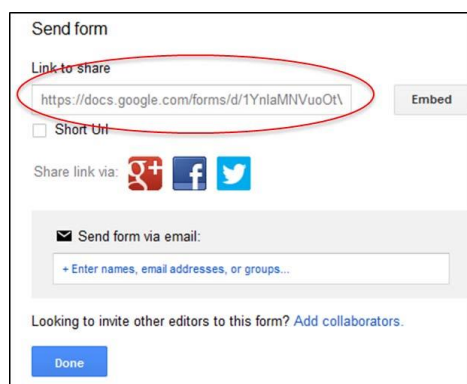
### Créer une enquête

1. Créez un questionnaire dans **Google Forms**. Vous pouvez accéder à Google Forms à partir de votre [google drive](#) ou directement de cette [adresse](#). (Pour accéder à Google Forms, un compte **Google** est nécessaire – si vous n'en avez pas un, vous pouvez en créer un)  
Quand vous créez l'enquête dans Google forms :
  - Ne pas insérer des messages "opt-in" et "closure" / Vous les insérerez directement dans Pollit.
  - Utilisez seulement le format 'text' pour insérer les questions (ne pas utiliser des choix multiples etc— Pollit ne permet pas ces formats) /
  - La longueur maximum des questions et réponses doit être de 140 caractères.
  - Advanced settings dans Google forms ne sont pas encore permis par Pollit.

2. Une fois que vous avez créé votre questionnaire dans Google forms, retournez à Pollit et cliquez sur 'Polls' en haut de la page principale de Pollit. Puis cliquez sur l'onglet 'create poll'.



3. Importez votre questionnaire de Google Forms à Pollit en collant dans Pollit le **lien** vers le formulaire public / Vous pouvez générer ce lien en cliquant sur 'Send form' en bas de la page de votre questionnaire



4. Si vous voulez que les réponses à l'enquête soient reliées aux **numéros de téléphone** des personnes interrogées. Ajouter un champ de texte au début de votre questionnaire dans google form. Ecrivez 'phone number' comme texte. Après avoir importé le formulaire dans Pollit, vérifiez la boîte de vérification "Stores sender phone number" à coté du champs numéros de téléphone/
5. Créez un message de **non participation/bienvenue** et un message de fin pour votre enquête dans Pollit.

N.B. Les personnes interrogées doivent répondre avec un mot de confirmation pour recevoir la première question de l'enquête et participer à l'enquête – Le mot de confirmation doit être clair dans le message de décision de participation (opt-in message).

6. Cliquez sur 'Next' et sélectionnez 'Android mobile phone' comme votre type de téléphone portable.
7. De Google play, téléchargez sur votre téléphone android l'application InSTEDD '**Local Gateway**'.
8. Ouvrez 'Local Gateway' et insérez le numéro de téléphone que vous utilisez pour l'enquête et le pays dans lequel vous travaillez. Puis cliquez sur 'Next'. Le Local Gateway va générer un code pour vous.



N.B. Pour télécharger les numéros de téléphone, ils doivent être sauvegardés dans un fichier . CVS, dans une seule colonne. Les numéros de téléphone doivent être saisis avec le code du pays, mais sans le signe '+'.

9. Entrez le code dans Pollit. Vous avez créé un pont entre votre téléphone qui va envoyer des SMS dans un ordre spécifique et l'application qui va collecter et organiser les réponses.
10. Téléchargez (ou saisissez manuellement dans Pollit) les numéros de téléphone des récipiendaires de l'enquête, puis cliquez sur 'Next'.
11. Pour commencer l'enquête, cliquez sur le bouton commencer ('start') dans Pollit. Pollit va envoyer une invitation sous forme de message SMS à chaque numéro sur votre liste et attendre une réponse avant d'en envoyer une autre. Vous pouvez suivre ce processus sur votre téléphone, sur le Local Gateway.
12. Les résultats seront collectés dans une feuille de calcul dans Google Drive. Cette feuille sera créée automatiquement et vous aurez simplement besoin de la télécharger.

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>RESOLUTION<br/>DES<br/>PROBLEMES</p> | <p>Si l'enquête ne fonctionne pas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vérifiez d'avoir saisi le numéro de téléphone correctement. Les numéros de téléphone doivent être saisis sans le signe '+' au début</li> <li>2. Vérifiez si le mot de confirmation auquel on vous demande de répondre est le même dans le message de bienvenue et dans la boîte de confirmation – ils doivent être les mêmes.</li> <li>3. Vérifiez si votre téléphone Android phone est connecté à internet</li> </ol> <p>Si l'enquête s'arrête.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réactualisez la page du Gateway</li> <li>2. Ré-ouvrez le Gateway et changez le canal dans Pollit</li> </ol> |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|