Etudiant B

BOURBON Kévin

BTS2

Dossier de conception détaillée/réalisation

**Projet 1 :**

**Consignes et assistance vidéolink**

BTS IRIS 2ème année

Immaculée Conception – LAVAL

Sommaire

[I – Le poste IPBX 2](#_Toc421181277)

[I.A. – Installation du système 2](#_Toc421181278)

[I.B. – Configuration d’Asterisk. 3](#_Toc421181279)

[*I.B.1 – Paramètres généraux* 3](#_Toc421181280)

[*I.B.2. – Configuration des postes téléphoniques sous Asterisk / FreePBX.* 4](#_Toc421181281)

[II – Le softphone Linphone 4](#_Toc421181282)

[II.A – Installation de Linphone 4](#_Toc421181283)

[II.B – Configuration de Linphone 5](#_Toc421181284)

[III – Messagerie et enregistrement des communications. 5](#_Toc421181285)

[III.A – Configuration de la messagerie. 5](#_Toc421181286)

[*III.A.1- Configuration des paramètres généraux de la messagerie* 5](#_Toc421181287)

[*III.A.2- Modification de la langue par défaut de la boîte vocale* 6](#_Toc421181288)

[III.B – Enregistrement des communications 6](#_Toc421181289)

[III.C – Consultation des enregistrements 7](#_Toc421181290)

[IV – Module de l’application LC pilotant Linphonec 9](#_Toc421181291)

I – Le poste IPBX

## I.A. – Installation du système

Le poste IPBX est un autocommutateur téléphonique privé, il sert à relier entre eux les postes téléphoniques. C’est le logiciel de simulation appelé Asterisk, leader dans le domaine qui a été choisi pour ce projet. Il possède de très nombreuses fonctionnalités pour réaliser une assistance téléphonique très performante, comme l’enregistrement de messages.



Logo d’Asterisk

La configuration d’Asterisk est complexe puisqu’elle s’effectue en ligne de commande. Un outil a été conçu pour faciliter considérablement la partie configuration du système, il s’agit de FreePBX. La documentation Internet, très fournie, explique dans les moindre détails toutes les démarches à suivre pour installer et configurer dans les meilleures conditions le serveur téléphonique que forme dans notre projet le poste IPBX. Site web : <http://wiki.freepbx.org/dashboard.action>



Logo de FreePBX

Il existe deux possibilités pour créer son poste IPBX. La première est d’installer le système entier sur un disque dur. Le fichier .iso est téléchargeable et l’installation peut commencer. Le système est régi par un système d’exploitation de type CentOS. L’installation prend environ une heure. Une autre possibilité est d’installer Asterisk en tant que logiciel sur un ordinateur. L’installation est toutefois beaucoup plus complexe, la première solution est à retenir dans notre cas.



Aperçu d’une copie d’écran au démarrage du poste IPBX.

Un nom d’utilisateur et un mot de passe est demandé pour accéder en mode root au système.

## I.B. – Configuration d’Asterisk.

### *I.B.1 – Paramètres généraux*

La première chose à faire est de se connecter en entrant l’adresse IP que le système à l’installation a détecté et de la changer pour la rendre statique, puisque c’est un serveur. Ceci se fait en accédant au système par l’interface web. Il suffit d’entrer l’adresse IP correspondante dans la barre d’adresse et l’accès est possible immédiatement après avoir entré son login et un mot de passe. La page qui s’ouvre par défaut est le statut du système. Il y a notamment un graphique qui répertorie les postes téléphoniques en ligne ou hors-ligne. Ce graphique peut aider, pour plus tard à vérifier que les softphones sont bien connectés au poste IPBX.

Dans l’onglet « Settings » > « Advanced SIP Settings », on active la gestion vidéo (on met le champ « Video Support » à « Enabled »). On coche les cases correspondants aux codecs vidéo tels que h263, h263p et h264 voire mpeg4.

### *I.B.2. – Configuration des postes téléphoniques sous Asterisk / FreePBX.*

Le mot anglais correspondant aux postes téléphoniques à configurer est « extension ». Ce qui correspond au mot « poste », mais on trouve également dans de la documentation française le mot « extension ». L’interface proposée permet de créer le numéro affecté au poste téléphonique, par exemple 600. J’ai choisi ce nombre au hasard, mais c’est ce qui est communément réalisé dans la téléphonie par Internet , un nombre compris entre 100 et 900.

Un mot de passe est généré de manière automatique et aléatoire. Ce mot de passe sera très utile lors de la configuration de Linphone.

Pour configurer un poste téléphonique, il faut cliquer sur l’onglet : « Applications » > « Extensions » et « Add an extension ». Là un numéro est demandé, c’est celui qui sera utilisé pour appeler un poste ainsi que le nom que l’on va lui attribuer. D’autres paramètres seront à modifier sur cette page, ce qui sera développé ultérieurement.

# II – Le softphone Linphone

Linphone est un logiciel libre de téléphonie par Internet multiplateforme. Il utilise le protocole SIP et supporte l’intégration vidéo dans les communications.



Logo de Linphone

## II.A – Installation de Linphone

La version installée sur le système est la 3.8.0. Pour plus de facilité, la version est disponible en téléchargement avec YAST2, l’utilitaire de dépôts d’OpenSuSE. Mais attention, pour une meilleure stabilité du logiciel, il est nécessaire auparavant de télécharger le dépôt communautaire Packman. Packman donne à disposition des utilisateurs un ensemble de logiciels que l’on peut installer facilement. Le but est également de rendre compatibles les logiciels qui ne l’étaient pas initialement. Les dépôts Packman qui nous intéressent en particulier sont Essentials qui délivre des codecs et des logiciels multimédia et Multimedia dans lequel on retrouvera Linphone. Le tutoriel est disponible à cette adresse : <https://fr.opensuse.org/D%C3%A9p%C3%B4ts_de_paquets_suppl%C3%A9mentaires> .

Une fois Packman installé sur le système, Linphone peut être installé. Toutefois cette version présente des problèmes de stabilité et il est nécessaire de vérifier des éléments de la bibliothèque sur laquelle s’appuie Linphone. En particulier : vérifier que la librairie libortp.so.9 est bien celle de Packman et non d’OpenSuSE. De même pour libellesip, la version doit être celle de Packman et la plus récente. Linphone est désormais installé et est prêt à être configuré.

## II.B – Configuration de Linphone

Une fois Linphone lancé, nous allons connecter le softphone au compte créé sous Asterisk / FreePBX.

Dans « Options » > « Préférences », on clique sur l’onglet « Gérer mes comptes SIP », et sur le bouton « Ajouter ». Linphone demande l’identité SIP. La donnée à inscrire doit être sous la forme n°extension@adresseIP\_IPBX. Ensuite, on inscrit l’adresse du proxy SIP : sip : adresseIP\_IPBX. On valide. Linphone demande un mot de passe. Ce mot de passe correspond à la série de numéros et de lettres du champ « secret ». Un fois la donnée rentrée et validée, Linphone doit indiquer le message suivant : Enregistrement sur sip : adresseIP\_IPBX effectué. Les opérations citées précédemment seront à effectuer pour chaque Linphone à enregistrer.

Il s’agit de vérifier qu’au moins les codecs vidéo h263, h263-1998 et MP4 sont activés pour être assurés de la communication vidéo. Si un codec ne fonctionne pas ou ne répond pas à temps, Asterisk fait en sorte de basculer sur un autre et ainsi de suite. En ce qui concerne h263-1988, il s’agit du même codec que h263p. En effet h263p, aussi noté h263+, a été développé et publié en 1998…

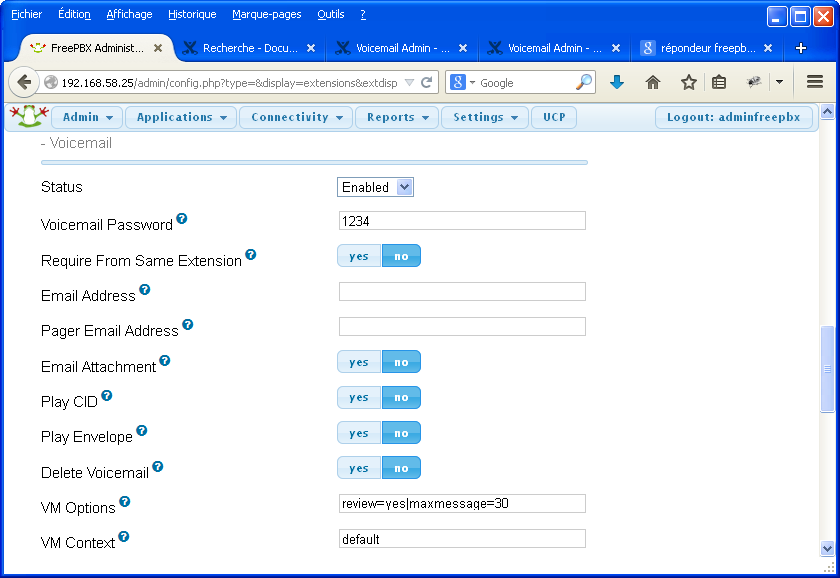
# III – Messagerie et enregistrement des communications.

Le projet stipule de pouvoir laisser un message sur le répondeur de l’assistance. Dans cette partie nous verrons comment configurer la messagerie disponible par Asterisk / FreePBX. De même, on nous demande d’enregistrer la communication. Nous verrons quels sont les outils à notre disposition.

## III.A – Configuration de la messagerie.

### *III.A.1- Configuration des paramètres généraux de la messagerie*

Asterisk possède une messagerie. La messagerie peut être activée sur la page des « Extensions ». La page possède plusieurs catégories de configuration dont l’une est appelée « Voicemail ».



Le champ « Status » doit être passé à « Enabled » pour que la messagerie soit activée pour le poste téléphonique sélectionné. Un mot de passe est demandé. Celui-ci est utile si le poste est utilisé par plusieurs personnes et augmente la sécurité, pour plus de simplicité ici, nous laissons de côté cette configuration.

Dans le champ « VM Options » entrer la ligne suivante : review=yes|messagemax=30. Cette ligne indique à la messagerie qu’il est possible de réentendre et de modifier le message enregistré, et que la durée maximale du message est de 30 secondes, conformément à se qui est demandé dans le projet. On clique sur le bouton « Submit » en bas de la page et ensuite sur « Apply Config » pour enregistrer et appliquer les modifications.

En ce qui concerne le numéro à appeler depuis le Linphone pour accéder à la messagerie, il s’agit de \*97. Des instructions sont données au fur et à mesure pour indiquer les options disponibles. Des options avancées, de l’aide ou encore la configuration de la boîte vocale et enregistrement font partie des fonctionnalités disponibles avec le répondeur proposé par Asterisk.

### *III.A.2- Modification de la langue par défaut de la boîte vocale*

Par défaut, la messagerie est en anglais. Il est possible toutefois d’activer la langue française et de revenir à la configuration de départ. Le site <http://www.tux89.com/telephonie/configuration-pour-utiliser-asterisk-en-francais/> propose un tutoriel pour télécharger les fichiers et les installer pour avoir la langue française. Dans Asterisk et la configuration des postes, il faut indiquer dans la zone « Languages » « fr ». De même que dans l’onglet « Applications » > « Languages », indiquer « fr » dans le champ désigné.

## III.B – Enregistrement des communications

 Asterisk offre la possibilité d’enregistrer les communications. La configuration s’effectue d’une part dans « Applications » > « Call Recording ».

Dans cette fenêtre, on nous demande la description des enregistrements. On inscrit l’indication voulue. Mettre le champ « Call Recording Mode » à « Force » pour enregistrer systématiquement toutes les communications. Enfin, pour la « Destination », on choisit « Extensions » et le poste téléphonique désiré et plus particulièrement celui qui sera apte à pouvoir réécouter les enregistrements des communications, à savoir le poste AEL.

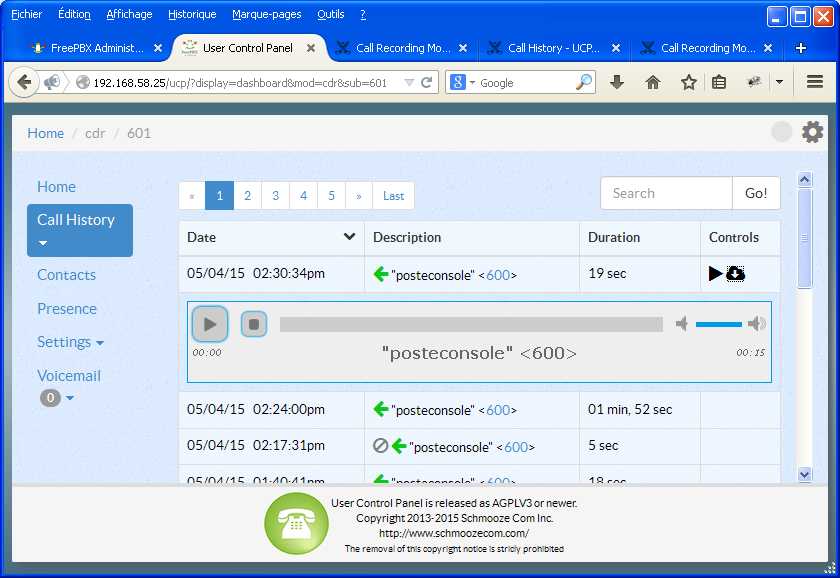
Autre point important, c’est la sélection des enregistrements en fonction des cas. C’est-à-dire qu’il est possible de lancer automatiquement un enregistrement si l’appel vient d’un poste du réseau téléphonique que l’on a créé par exemple. Cette configuration se trouve de nouveau dans la page « Extensions », partie « Call Recording ». Mettre à « Force » les paramètres « Inbound Internal Call » (appel entre postes téléphoniques internes) et « Outbound Internal Call (appel de l’intérieur vers l’extérieur), ce dernier est utile pour enregistrer le répondeur lorsqu’un appel est fait avec le numéro \*97.

Sur la même page, on va dans l’ensemble « Device Options » et le champ « DTMF Signaling ». Le DTMF (dual-tone multi-frequency) est une combinaison de fréquences pour les serveurs vocaux. Lorsqu’une touche est appuyée, le téléphone émet un signal d’une certaine fréquence qui est reconnue par le serveur vocal et il l’attribue à un nombre et il agit en conséquence. Linphone supporte les protocoles RFC 2833 et SIP INFO, toutefois à l‘activation de ces derniers, il s’est révélé que le serveur vocal ne reconnaissait pas les touches, probablement dans un souci de compatibilité de protocoles qui s’y réfèrent. Il faut donc sélectionner « In band audio », même si cela est indiqué comme non recommandé. Répéter l’opération pour chaque poste. Cliquer sur le bouton « Submit » en bas de la page et ensuite sur « Apply Config » pour enregistrer et appliquer les modifications.

## III.C – Consultation des enregistrements

Il est possible de consulter la liste d’appels téléphoniques passés. Asterisk enregistre toutes les données qui sont affichées dans l’onglet UCP. L’User Control Panel (littéralement « panneau de contrôle de l’utilisateur ») est un outil proposé par Asterisk /FreePBX et qui répertorie entre-autres l’historique des appels en fonction des postes téléphoniques, y compris les messages laissés sur le répondeur.

Pour accéder à ces fonctionnalités, il est nécessaire de créer un nouvel utilisateur. Ceci est accessible dans « Admin » > « User management ». Dans le champ « Linked Extension », assigner au moins un poste, mais il est préférable d’intégrer tous les postes téléphoniques.

Après avoir cliqué sur l’onglet « UCP » et renseigné le login et le mot de passe, la fenêtre apparaît de manière semblable à celle-ci :

Voici la légende des icônes possibles dans la colonne « Description » :

Screen Shot 2014-06-19 at 1.24.28 PM.png : Appel extérieur

http://wiki.freepbx.org/download/attachments/28180543/Screen%20Shot%202014-06-19%20at%201.24.33%20PM.png?version=1&modificationDate=1403202727000&api=v2 : Appel intérieur

http://wiki.freepbx.org/download/attachments/28180543/Screen%20Shot%202014-06-19%20at%201.25.29%20PM.png?version=1&modificationDate=1403202727000&api=v2 : Appel sur le répondeur

http://wiki.freepbx.org/download/attachments/28180543/Screen%20Shot%202014-06-19%20at%201.25.34%20PM.png?version=1&modificationDate=1403202727000&api=v2 : Appel vers une salle de conférence (que l’on ne rencontrera pas dans notre cas)

De même, la colonne « Controls » indique la possibilité d’une lecture de l’enregistrement directement sur le navigateur, ou par le téléchargement du fichier.

http://wiki.freepbx.org/download/attachments/28180567/Screen%20Shot%202014-06-19%20at%202.52.02%20PM.png?version=1&modificationDate=1403207541000&api=v2 : Lecture sur le navigateur de la communication téléphonique enregistrée.

http://wiki.freepbx.org/download/attachments/28180567/Screen%20Shot%202014-06-19%20at%202.52.07%20PM.png?version=1&modificationDate=1403207594000&api=v2 : Téléchargement sur l’ordinateur du fichier correspondant à l’enregistrement.

# IV – Module de l’application LC pilotant Linphonec

## IV.A – Développement des classes nécessaires au pilotage de Linphonec

L’utilisation de Qt rend plus simple le développement de programmes qui en conception préliminaire paraissent complexes.

Voici la déclaration de la classe Thread\_Linphonec :

#ifndef THREAD\_LINPHONEC\_H

#define THREAD\_LINPHONEC\_H

#include <QThread>

#include <QProcess>

#include "[assistance.h](file:///C:\\Users\\Win\\Desktop\\Documents\\BTS\\BTS2-Projet-1.github.io\\html\\assistance_8h.html)"

class [Assistance](file:///C:\Users\Win\Desktop\Documents\BTS\BTS2-Projet-1.github.io\html\class_assistance.html);

class [Thread\_linphonec](file:///C:\Users\Win\Desktop\Documents\BTS\BTS2-Projet-1.github.io\html\class_thread__linphonec.html) : public QThread

{

Q\_OBJECT

private:

[Assistance](file:///C:\\Users\\Win\\Desktop\\Documents\\BTS\\BTS2-Projet-1.github.io\\html\\class_assistance.html) \*m\_assistance;

QProcess \*m\_linphonec;

bool m\_loopevent;

QByteArray m\_ByteArray;

public:

explicit [Thread\_linphonec](file:///C:\Users\Win\Desktop\Documents\BTS\BTS2-Projet-1.github.io\html\class_thread__linphonec.html#a1698c3b5b4b2e6a0357d44d2905edcdb)([Assistance](file:///C:\Users\Win\Desktop\Documents\BTS\BTS2-Projet-1.github.io\html\class_assistance.html) \*assist = NULL, QThread \*parent = 0);

[~Thread\_linphonec](file:///C:\\Users\\Win\\Desktop\\Documents\\BTS\\BTS2-Projet-1.github.io\\html\\class_thread__linphonec.html" \l "ab9e85ea10ee2dde8c80449799579d9fa)();

signals:

public slots:

void [startThread](file:///C:\Users\Win\Desktop\Documents\BTS\BTS2-Projet-1.github.io\html\class_thread__linphonec.html#a9a9b48e23b63010a34cf45b35280c1aa)();

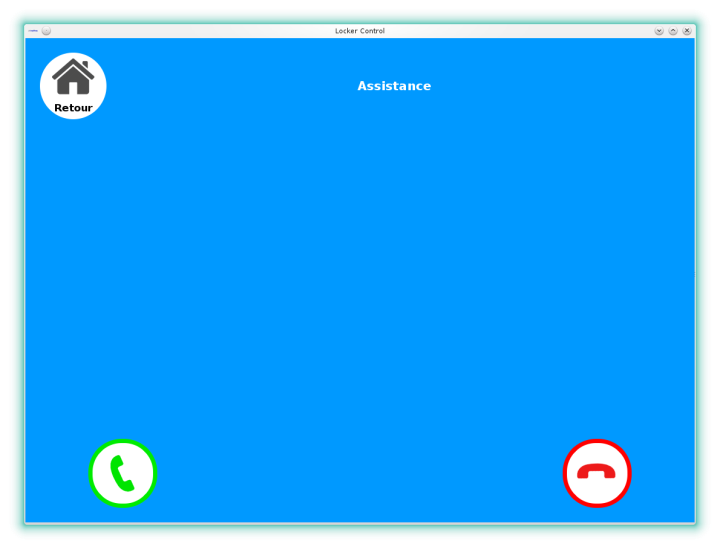
void [EndThread](file:///C:\Users\Win\Desktop\Documents\BTS\BTS2-Projet-1.github.io\html\class_thread__linphonec.html#a5465ca46f9ff9f34833158f44438f9b6)();

};

#endif // THREAD\_LINPHONEC\_H



La copie d’écran ci-dessus est la fenêtre affichée par défaut lorsqu’un client vient retirer un colis. Il peut cliquer en haut à droite sur le bouton symbolisant l’assistance en ligne.



Ci-dessus l’utilisateur peut démarrer l’appel à l’assistance en ligne en appuyant sur le bouton vert. C’est à ce moment que le processus Linphonec démarre et que la communication avec ce dernier peut commencer. Normalement au centre apparait la webcam locale à la console mais les contraintes de temps nous on empêché de développer cet aspect du module.