

Softphone in de Puzzel Agent Applicatie (PAA) - Basisinformatie

Softphone in de Puzzel Agent Application (<https://agent.puzzel.com>) verwerkt waarmee vertegenwoordigers oproepen kunnen beantwoorden zonder een externe telefoon, vaste lijn of mobiel apparaat te gebruiken.

Softphone is een betaalde functie en dient door Puzzel geactiveerd te worden. Softphone kan worden geactiveerd voor enkele of alle vertegenwoordigers. Neem contact op met uw accountmanager voor verdere informatie als het gaat om prijzen en kosten.

Indien u softphone al heeft ingesteld voor uw huidige applicatie voor vertegenwoordiger, zal het ook in PAA worden toegevoegd.

Note

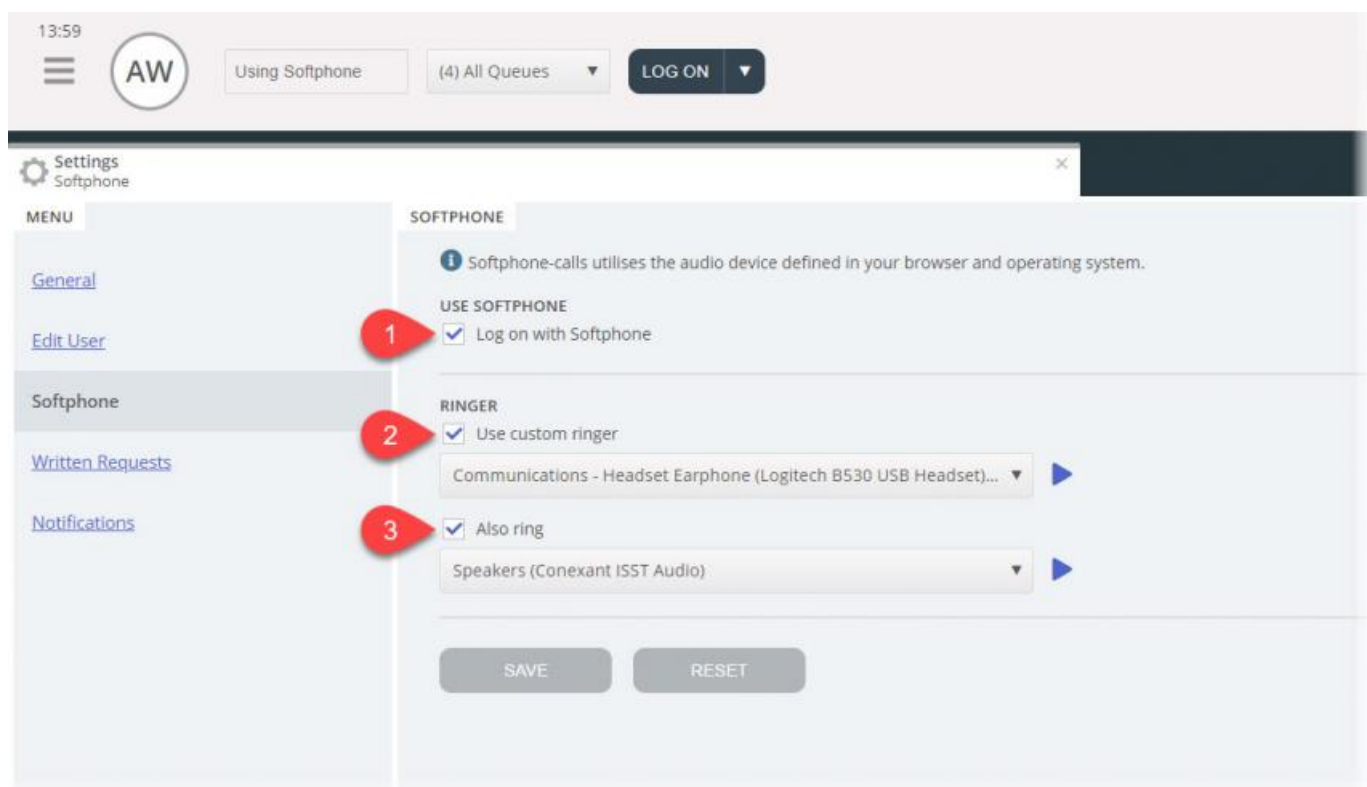
Let op dat dit een nieuw softphone-product is met andere technische vereisten dan de versie in de huidige applicatie voor vertegenwoordigers. Lees ons document met basisvereisten (aanmelding vereist) voor details over firewall-instellingen en relevante poorten/ip-adressen. Het wordt aanbevolen om te beginnen met het testen van softphones met één of twee agenten en uiteindelijk het aantal gebruikers uit te breiden

Feiten en functies

- Softphone gebruikt WebRTC-technologie om de audio van het gesprek door de internetbrowser en internetconnectie te laten dragen.
- Softphone heeft een stabiel en voldoende internettoegang nodig van de vertegenwoordiger. Een gemiddelde 100kbps per softphone oproep wordt aanbevolen met een vaste internetconnectie.
- Softphone wordt alleen ondersteund door nieuwere versies van Chrome op computerapparaten. De audio tijdens gesprekken met Softphone worden door een headset en microfoon behandeld die verbonden is met de computer van de vertegenwoordiger, normaal gesproken via USB.
- De audio in gesprekken via de softphone wordt afgehandeld via een headset en microfoon die zijn aangesloten op de computer van de agent, meestal via USB.
- In het tabblad "Instellingen" kunnen vertegenwoordigers wisselen tussen inloggen met Softphone of een externe telefoon (vaste lijn of mobiel).

Hoe gaat u van start?

Wanneer de softphone-functie is geactiveerd in het administratieportaal, zullen vertegenwoordigers een nieuwe menuoptie in het tabblad "Instellingen" te zien krijgen. Hier kunnen vertegenwoordigers allereerst kiezen of ze Softphone willen gebruiken of niet, maar ook de beller-opties instellen, wat betekent waar Softphone de ringtone zal laten afspelen. Indien u wilt dat Softphone op uw PC overgaat, naast uw headset, kunt u dat hier instellen.



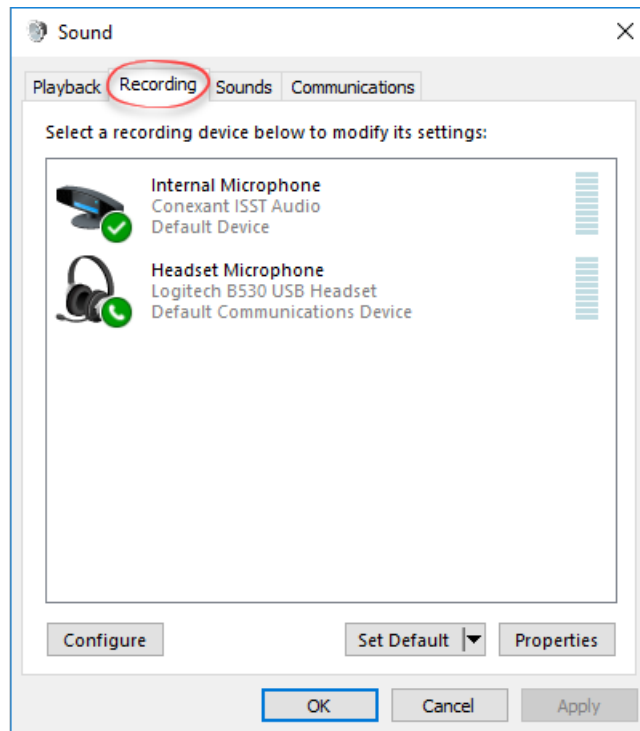
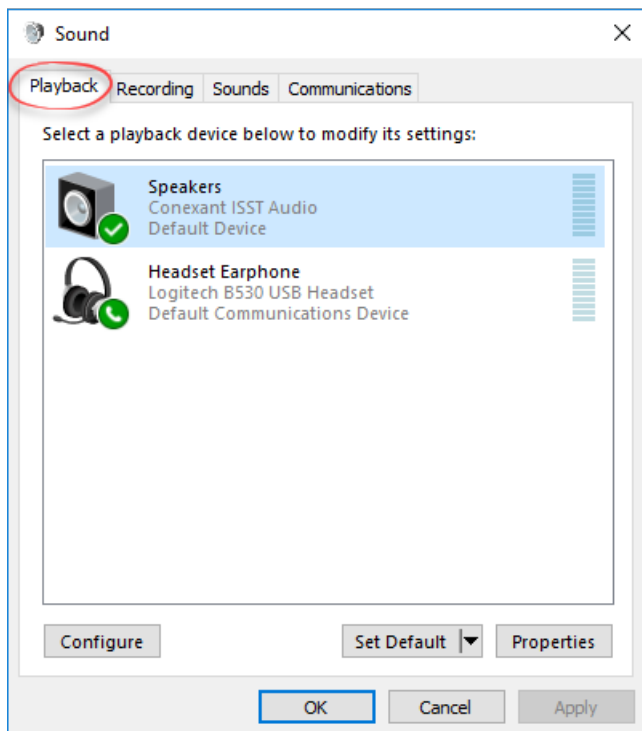
Audio-instellingen

De applicatie voor vertegenwoordigers maakt, om softphoneoproepen te verwerken, gebruik van het audioapparaat die uw browser en computersysteem gebruikt. Wees er, voordat u uzelf in de wachtrijen voegt, zeker van dat een headset, die geschikt is voor communicatie, ingeplugd is in de computer.

Uw Besturingssysteem (Windows 10 wordt hieronder als voorbeeld gebruikt)

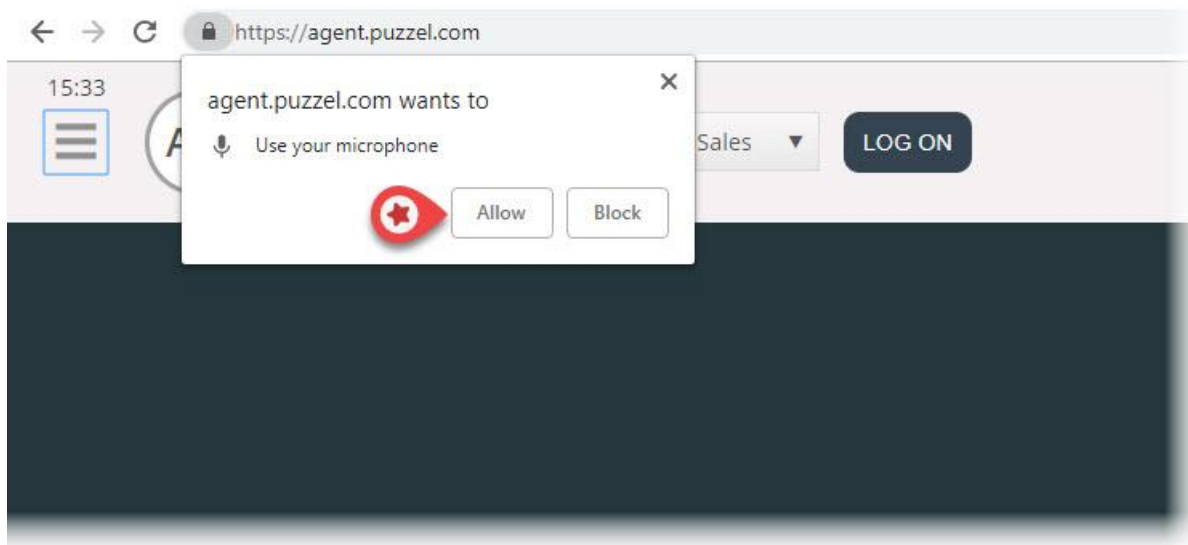
Uw headset zou in de audioinstellingen van uw PC moeten verschijnen. Hier kunt u het apparaat testen en relevante taken toewijzen. Het wordt aanbevolen om uw koptelefoon in te stellen als “Standaard Communicatieapparaat”, en uw PC-speakers als “Standaardapparaat”, als dit nog niet het geval is. Dit is zowel van toepassing voor Playback- als Opnameinstellingen.

Het “Standaard Communicatieapparaat” en “Standaardapparaat” van uw PC zijn verbonden met de instellingen die u als Puzzel-klant maakt.

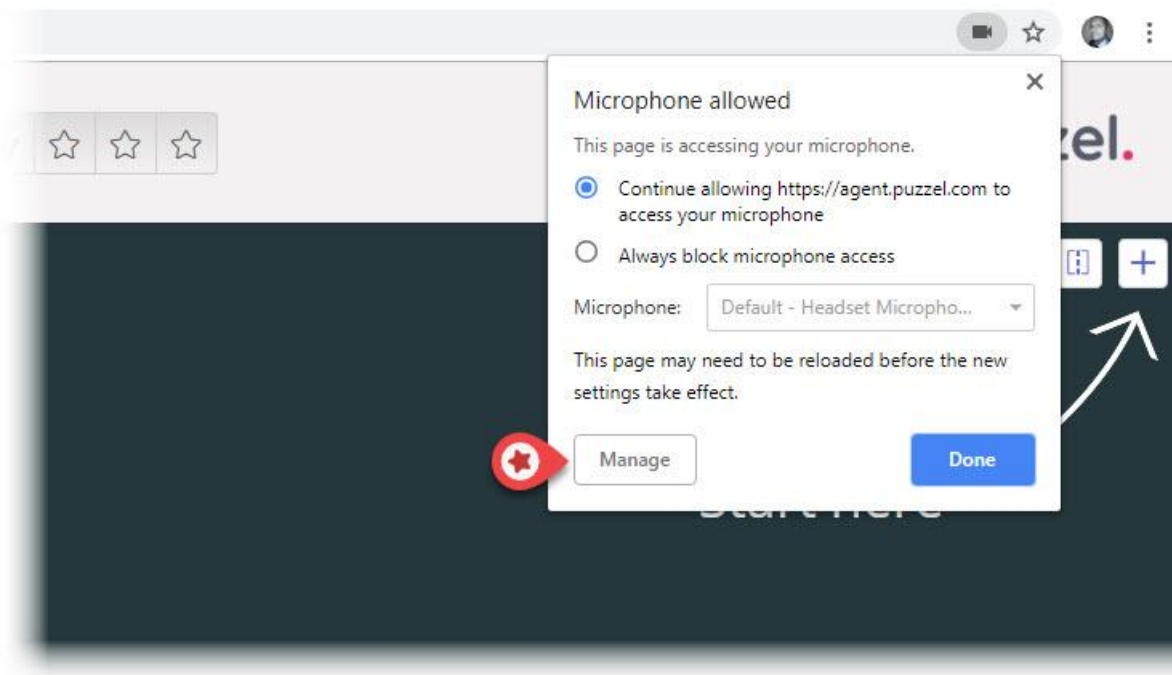


Chrome-browser

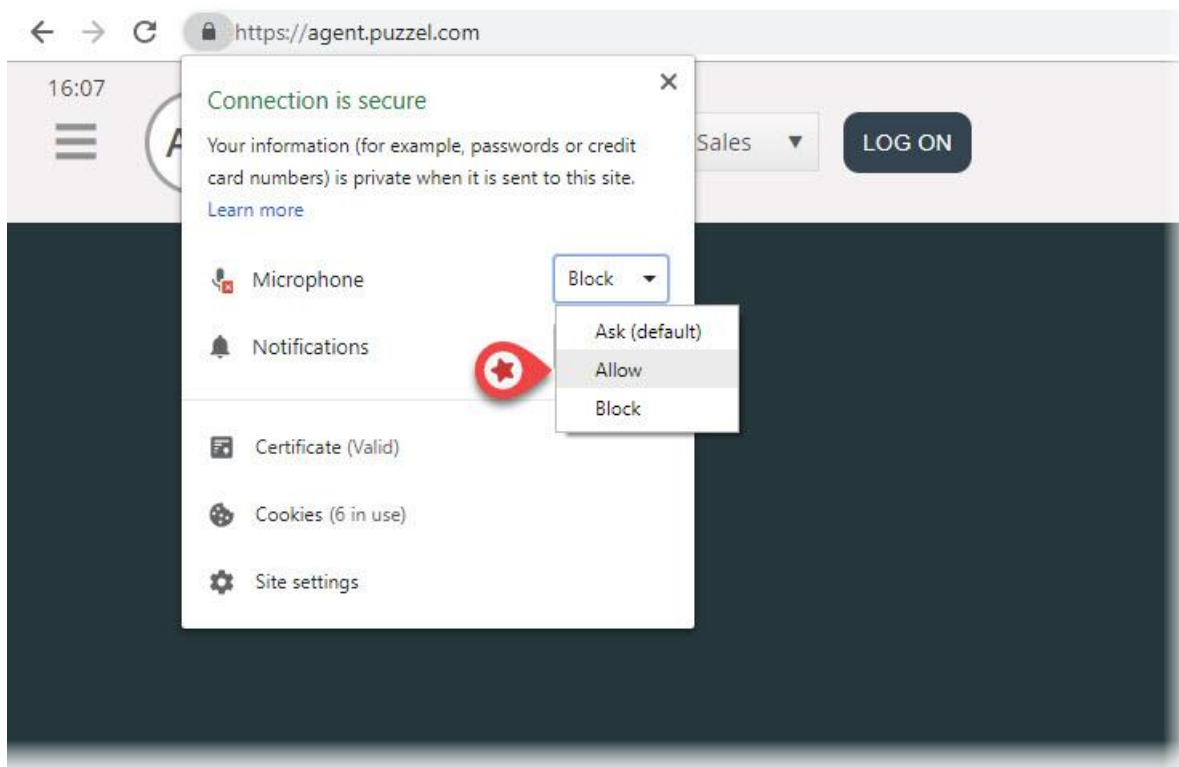
Wanneer u de eerste oproep ontvangt op Softphone zult u gevraagd worden om de applicatie toegang te geven tot uw microfoon in Chrome. U moet dit toestaan om Softphone goed te laten werken.



De instellingen van uw microfoon kunnen aangepast worden door te klikken op het cameraicoon rechtsboven in de browser:



Indien u per ongeluk op “Blokkeren” hebt geklikt en toegang nodig heeft, kunt u dit alsnog verkrijgen door op “Veiligheidsinstellingen” in de linkerbovenhoek te klikken. Klik daarna op “Blokkeren” en verander “Altijd blokkeren op deze site” naar één van de instellingen die getoond worden in de volgende afbeelding.



Aanbevolen apparaten

Puzzel Softphone is agnostische hardware. Hierdoor wordt geen specifieke audiohardware herkend die beter werkt met onze software dan een ander. We krijgen echter nog steeds vragen van onze klanten over welke koptelefoons we aanbevelen om te gebruiken. We kunnen u geen aanbevelingen doen, maar we kunnen u vertellen welke headsets onze eigen vertegenwoordigers gebruiken.

- Plantronics Voyager Focus UC B825-M (draadloos)
- Jabra EVOLVE 40 MS Stereo (bekabeld)
- Jabra EVOLVE 65 MS Stereo (draadloos)

Het zou een goed idee kunnen zijn om te zoeken naar headsets voor gamen met goede reviews. Deze zijn gemaakt om vele uren comfortabel gedragen te kunnen worden. Ook de audiokwaliteit van zowel de microfoon als de speakers is key. Dit zijn de belangrijkste dingen om naar te kijken: comfort en audiokwaliteit. De headsets die we hierboven hebben benoemd zijn geen gaming headsets, maar dit zijn er die we gebruiken en waar we blij mee zijn.

Ondersteuning en probleemoplossing

Wanneer u tijdens het gebruik van Softphone problemen ervaart, moet u eerst de audio-instellingen van zowel uw PC als de Applicatie voor Vertegenwoordigers checken. U kunt ook contact opnemen met uw begeleider die verdere acties zal overwegen en, indien nodig, contact op zal nemen met Puzzel Support. We zijn bekend met de problemen hieronder die zouden kunnen lijken op uw probleem:

- Problemen met Softphone zouden kunnen ontstaan vanuit de kant van Puzzel en we zullen dan direct de geabonneerde administratoren informeren. Dit is echter zeldzaam en als u problemen ervaart zonder onze berichtgeving, zou u uw lokale instellingen moeten controleren. Vraag uw lokale IT-team om relevante instellingen te checken in onze Basiseisen.
- Controleer ook of er geen problemen met de internetconnectie is en dat geen lokale IT-veranderingen zijn toegepast, die de connectie tot het apparaat van Puzzel Softphone zouden kunnen beïnvloeden. Wanneer u verdere assistentie van Puzzel nodig heeft, neem contact op met Puzzel Support.
- Workaround - Maak een notitie van het telefoonnummer van de beller en vertel hem of haar dat u terug zal bellen (onthoud dat de beller u mogelijk kan horen).
- Het zou kunnen dat u met de USB-kabel van uw koptelefoon geen softphone oproepen kunt beantwoorden of ophangen of de volume kunt bedienen. Dit komt doordat zogenaamde HID-events (acties die worden veroorzaakt door een USB-apparaat) niet worden ondersteund in Chrome of andere browsers. We volgen Chrome op de voet wanneer deze functie ondersteund zal worden, omdat het van waarde is voor de meeste gebruikers van Softphone.

Voor meer technische details en benodigdheden, met het oog op Puzzel Softphone: lees ons document met basiseisen [hier kunt vinden](#).

Log-bestanden naar Puzzel verzenden

Indien u te maken hebt met problemen die niet makkelijk worden opgelost, zou u gevraagd kunnen worden om log-files naar onze klantenservice te sturen. U kunt hier als volgt toegang tot krijgen:

1. Stap 1 – Ga naar <https://agent.puzzel.com> en log in
2. Stap 2 – Ga naar 'Hoofdmenu' in de linkerbovenhoek van de applicatie (drie horizontale lijnen)
3. Stap 3 – Selecteer 'Instellingen'
4. Stap 4 – Klik, onder de sectie "Algemeen", op "Downloaden" en daarna op "Bevestigen".

Note

De logs zullen verwijderd worden zodra de browser wordt gesloten. Daarom vragen we vriendelijk om logs op te slaan voordat het tabblad gesloten wordt. Voeg het bestand als bijlage toe zodat we het kunnen analyseren.

☰ MB ● Admin (0) Profile: (5) System Engineer Number: _____ ☆ ☆ ☆

👤 Contacts 📊 Queue Overview ⚙️ Settings General

MENU

General

[Edit User](#)

[Keyboard Shortcuts](#)

[Softphone](#)

[Written Requests](#)

[Notifications](#)

GENERAL

SEARCH

Show first name first

ENQUIRY REGISTRATION

Collapse categories by default

LOG DATA

You can download the agent application's console log data for troubleshooting purposes. If you are experiencing erroneous behavior, log data can be useful when in dialog with our Support.

DOWNLOAD

SAVE **RESET**