

# Gesprekskwaliteit problemen met de Cloud Softphone / IPBM Phone applicatie

## Tips voor de beste kwaliteit

- Voor de beste resultaten met de applicatie dient u deze te gebruiken in een gebied met een sterk signaal. Indien u gebruik maakt van een mobiel netwerk zou de telefoon verbonden moeten zijn via 4G, LTE of 5G – niet via 3G of lager. Probeer ten minste 3 blokjes signaalsterkte te hebben.
- Indien u gebruik maakt van WiFi voor telefoongesprekken, zorg dat de signaalsterkte goed is en dat u zich niet te ver van het WiFi punt bevindt. Intensief netwerkverkeer via hetzelfde netwerk en/of de internetverbinding kan ook invloed hebben op de gesprekskwaliteit. Probeer andere data tot een minimum te beperken. Grote data-gebruikers zijn gaming, video en streaming toepassingen. Andere WiFi bronnen kunnen ook interfereren met uw signaalsterkte (denk aan burens of nabije bedrijven). Probeer zo min mogelijk andere WiFi bronnen in de buurt te hebben.
- Bellen via de luidspreker van de telefoon zorgt ervoor dat er meer omgevingsgeluid wordt opgepikt wat een negatieve invloed heeft op de gesprekskwaliteit.
- Gebruik een goede, bedrade headset indien mogelijk. Als u een bluetooth headset gebruikt, zorg er dan voor dat deze goed opgeladen is en dat u niet ver van de telefoon af zit.
- De softphone applicatie functioneert het beste op moderne, ondersteunde hard- en software. Mobiele telefoons verouderen helaas erg snel. Uw telefoon zou niet ouder moeten zijn dan 2 jaar en van een gerenommeerde fabrikant zijn. Als u geen problemen ondervindt met een toestel van ouder dan 2 jaar is er natuurlijk niks aan de hand. Als er echter problemen optreden is dit vaak wel een punt van aandacht. Het toestel was dan bij aanschaf mogelijk al niet erg modern. Een high-end telefoon zal minder snel verouderen dan een low-end of mid-range toestel.

## Stabiliteit van internetverbinding

- Een stabiele internetverbinding is belangrijk. Dit kunt u testen door als gebruiker ingelogd te zijn op de telefoon en te bellen naar **\*9994** – u zult dan een monotone toon horen. Als deze hapert of onderbrekingen heeft wijst dit op een onstabiele verbinding.
- Om te controleren of uw verbinding niet te veel vertraging heeft belt u (mits als gebruiker ingelogd op de telefoon) naar **\*9993** – u zult dan een echo test horen. Bij een optimale verbinding is de vertraging waarmee u uwzelf terughoort vrij minimaal. Als uw verbinding een noemenswaardige vertraging heeft zult u merken dat het minder een echo is van uw stem en meer uw stem is die terugpraat.

- Als de lijn hapert of veel vertraging heeft kunt u proberen uw modem/router te herstarten. Soms resulteert dit in een betere connectie.
- Aangezien het een softphone applicatie betreft raden we ook aan dezelfde tests uit te voeren via een andere internetverbinding. Als u normaliter via WiFi belt, probeer het eens middels 4G, LTE of 5G. Of andersom. Probeer het desnoods bij burens/familie. Hiermee kunt u bepalen of de hapering aan het toestel zelf of aan de internetverbinding ligt.

## Audio-instellingen

De Cloud Softphone / IPBM Phone applicatie heeft een aantal audio instellingen die u kunnen helpen de geluidskwaliteit te verbeteren.

- In de applicatie, ga naar *Settings > Preferences > Sounds* en schakel *echo cancellation* en *noise suppression* in, indien aanwezig.
- Pas het *playback* en *microphone boost* volume aan indien nodig. Maak echter telkens maar kleine aanpassingen en probeer deze dan uit voor u verdere aanpassingen maakt.

## Contact opnemen met support

Als alles helaas niet heeft mogen helpen kunt u contact opnemen met de support via [helpdesk@cloudcontact.nl](mailto:helpdesk@cloudcontact.nl)

- Beschrijf nauwkeurig de problemen die u ondervindt en stappen die u genomen heeft. Indien mogelijk, probeer een specifiek tijdstip door te geven van het moment toen u problemen heeft ondervonden. Als u het nummer kunt doorgeven wat u belde of welke u gebeld heeft zou dat extra behulpzaam zijn. Wij kunnen dan in sommige gevallen extra diagnostische gegevens terugzoeken. Wees u er echter van bewust dat de bron van het probleem ook aan de andere kant van de lijn kan zitten.

## Wat kun u van support verwachten

- Het aanpassen van audio- en codec instellingen in de applicatie
- Applicatie reset en opnieuw laten inscannen van de QR code
- Het kan zijn dat support u zal vragen of u het met een ander toestel kunt proberen. De Cloud Softphone / IPBM Phone applicatie ontvangt namelijk regelmatig updates om te voldoen aan de nieuwste eisen die Android en/of Apple iOS stellen aan softwareproducenten. Als uw toestel wél de meest recente update heeft van de softphone, maar niet het onderliggende systeem kan dáár een mismatch in zitten welke problemen veroorzaakt. In dát geval kunnen wij helaas niet veel doen om het probleem op te lossen.