

Handleiding

Bellen via de online werkplek

met USB headset i.c.m. Voice Operator Panel

versie 2022

Inhoud

Doel van dit document	3
Benodigheden voordat u begint	3
Stap 1: Voice Operator Panel voorbereiden	4
Stap 2: Uw headset aansluiten op uw computer	5
Stap 3: Bellen via de Online Werkplek	6
Ik hoor geen geluid	7
Ik hoor gekraak tijdens het gesprek	10

Doel van dit document

Volg de stappen in dit document om via uw USB headset, zonder fysieke telefoon, te kunnen bellen via de Online Werkplek in de cloud.

U belt in de Online Werkplek via de software Voice Operator Panel.

Benodigheden voordat u begint

1. Een USB headset (bedraad of draadloos);
2. Uw computer, thin client of laptop met een vrije USB aansluiting;
 - a. Verbinding via een netwerkkabel, niet via WIFI;
3. Toegang tot uw online werkplek met de Voice Operator Panel software.

Stap 1: Voice Operator Panel voorbereiden

Login op uw online werkplek en open Voice Operator Panel:



1) Ga naar 'instellingen'

2) Operator veld leeg maken.

3) Opslaan klikken.
VOP herstart vervolgens automatisch.

Het is van belang dat u nu direct volledig afmeldt.

Dit gaat als volgt via het gele icoontje op uw bureaublad:



Stap 2: Uw headset aansluiten op uw computer

LET OP: Deze stap dient u afgemeld uit de cloud uit te voeren en u dient een Windows geluidje te horen bij het aansluiten van de headset op uw computer.



USB headset aansluiten op uw computer (desktop, laptop of tablet):



Stap 3: Bellen via de Online Werkplek

Log nu in op uw online werkplek

Start voice operator panel op

En bel naar uzelf of een collega om te testen of het werkt.

Ik hoor geen geluid

Meld volledig af uit de cloud via het gele afmeld icoontje op uw bureaublad:

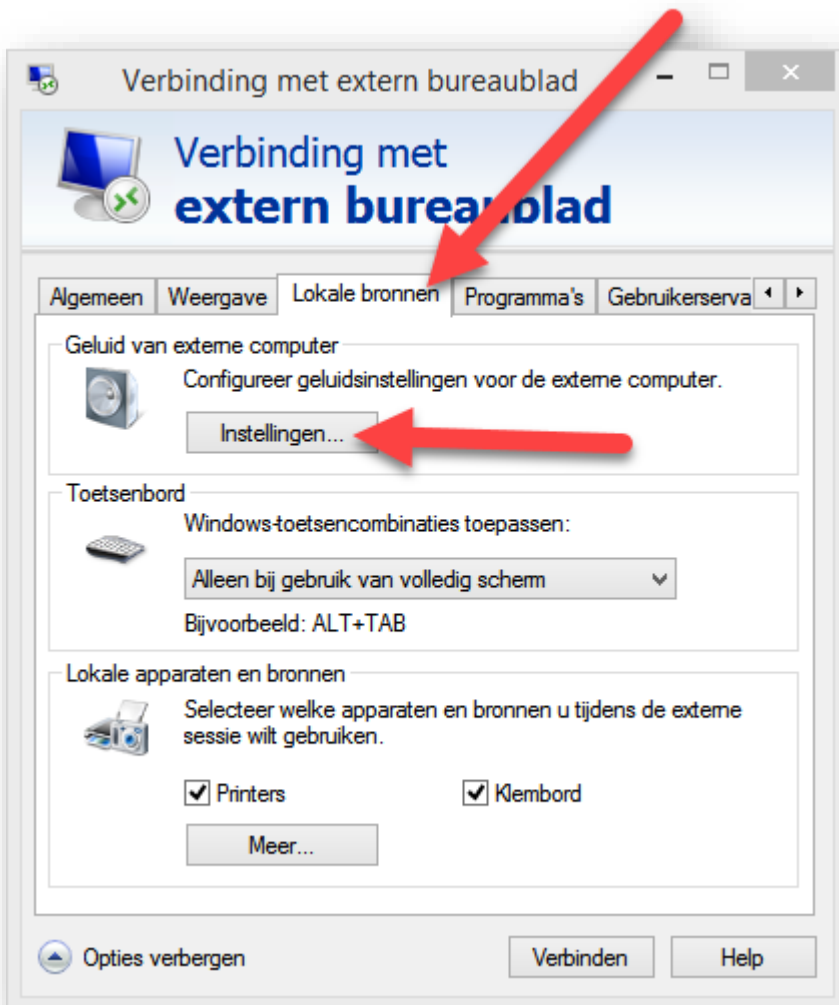
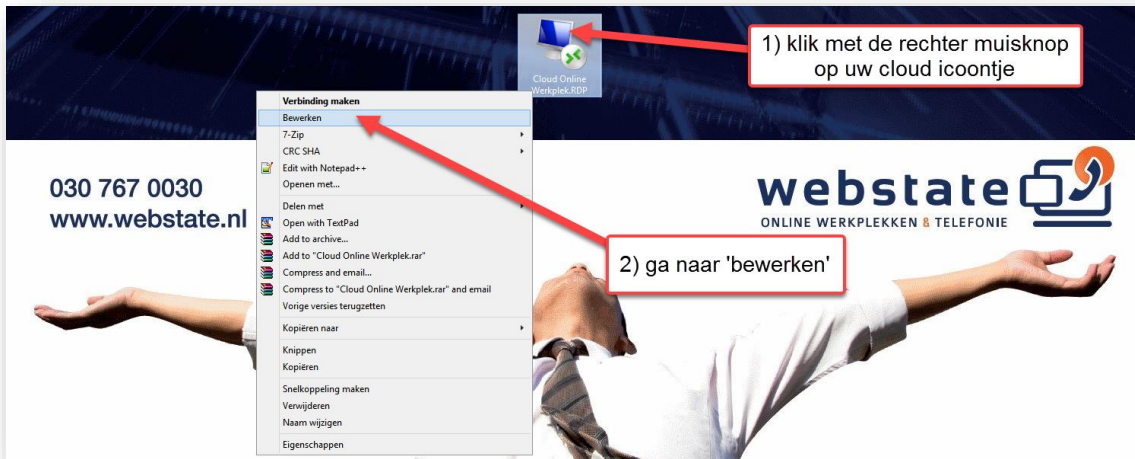


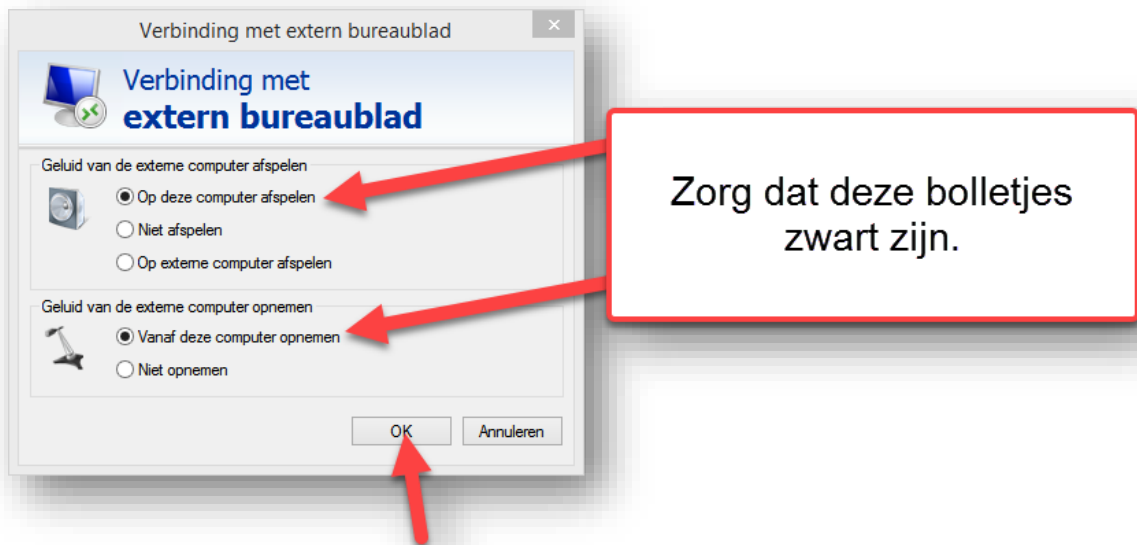
Controleer de USB bekabeling, controleer of uw headset opgeladen is en sluit hem voor de zekerheid opnieuw aan op uw computer.

Test vervolgens in Windows of u geluid hoort door de headset (via youtube of via Windows volume regeling):

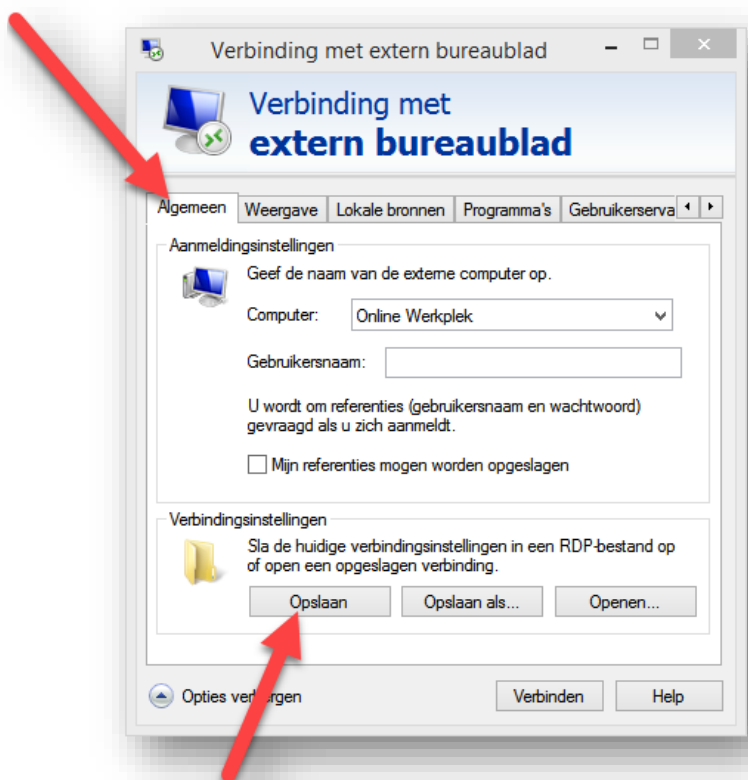


Controleer als volgt of uw cloud icoontje correct geconfigureerd is:





En sla vervolgens uw nieuwe instellingen op in uw cloud icoontje:

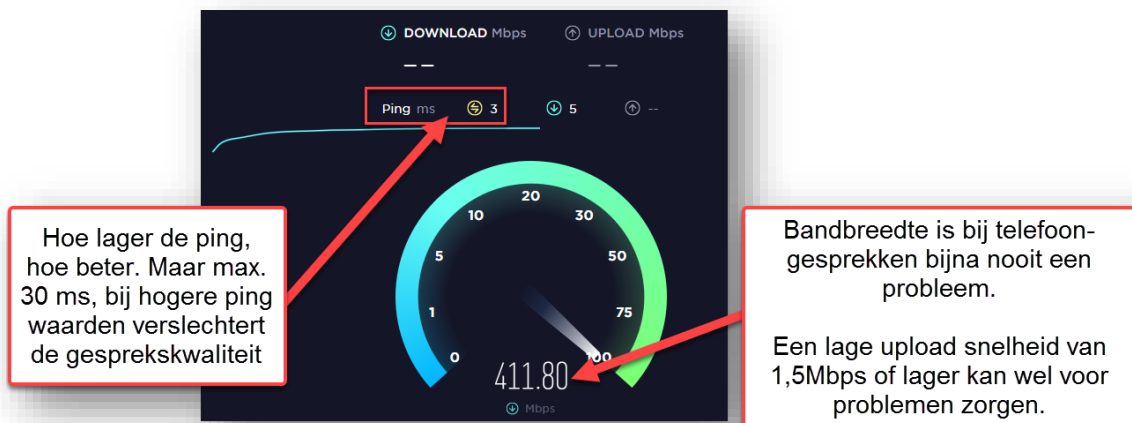


Voer nu stap 3 van deze handleiding opnieuw uit.

Ik hoor gekraak tijdens het gesprek

Bellen via WIFI gaat, wat gesprekskwaliteit en spreek-vertragingen betreft, nog niet goed. Daarom ondersteunt Webstate bellen in de cloud via WIFI nog niet. We raden u daarom aan om te bellen via een netwerkkabel. WIFI kan voor u werken, maar perfect is het zeker niet.

Ook dient u er zeker van te zijn dat uw internet verbinding geen last heeft van andere internetgebruikers op uw locatie (gamers, netflix of youtubers). U kunt via <https://www.speedtest.net> een snelheidstest uitvoeren en daarbij vooral op de ping te letten. Uw ping mag zich niet te vaak boven de 30 miliseconden begeven:



Mocht u ondanks dit toch gekraak tijdens gesprekken ervaren, of wegvallende letters of woorden, dan is er een kans dat uw Online Werkplek omgeving de oorzaak van het probleem is.

In dit geval dient u ons in te schakelen via: 030 7670030 of helpdesk@webstate.nl. Wij starten dan een onderzoek naar de oorzaak.

De microfoon werkt niet

Onder Windows zowel als onder MacOS van Apple, dient u het delen van de microfoon met applicaties in te schakelen. Voor beide merken zijn de instellingen haast op exact dezelfde locatie te vinden.

Ga hiervoor naar:

Instellingen\privacy\microfoon\apps toegang verlenen voor uw microfoon.

***** EINDE HANDLEIDING *****