



Probleemoplossing installatie en gebruik van de nieuwe DigiContact App

De DigiContact App

DigiContact is 24 uur per dag bereikbaar en om dit ook in de toekomst te kunnen zijn is er een hele nieuwe app ontwikkeld. De app is direct vanuit de browser te installeren op de telefoon. Hiervoor ga je naar app.digiconnect.nl. Voor instructies voor het installeren van de nieuwe DigiContact app, verwijzen we je graag naar de Handleiding Installatie DigiContact App.

Inhoud

Installatie van de app	2
Inloggen	2
Tijdens het (beeld)bellen.....	3
Overig	6

Installatie van de app

1. Hoe installeer ik de app?

Voor installatie van de app is een aparte handleiding geschreven, deze is hier te vinden

2. Mijn cliënt heeft een DigiContact iPad, hoe krijg ik hier de nieuwe app op?

Voor nieuwere iPads (<2 jaar oud) geldt: hier hoeft je zelf niks voor te doen! De nieuwe app is op 13 juni jl. gepusht naar alle iPads.

Voor oudere iPads (>2 jaar oud) geldt: de iPad is te oud om de app te kunnen pushen. Het is dus niet mogelijk om de nieuwe app op de iPad te krijgen. Hier volgt later nog meer informatie over. Zet de app indien mogelijk op een andere iPad, tablet of smartphone.

Inloggen

3. Wat zijn de inloggegevens van mijn cliënt?

Als het goed is, heb je de inloggegevens van jou cliënten ontvangen via jou leidinggevende.

Heb je die niet gekregen? Ga na of je de inlognaam van de oude app nog hebt. De inlognaam is namelijk hetzelfde gebleven. Mogelijk kun je deze nog terugvinden in je mail, met als mogelijke afzender welkom@digicontact.nl of aanvragen@digicontact.nl.

Lukt het alsnog niet om de juiste inlognaam te vinden? Neem dan contact op met een DigiContact begeleider via 088 100 4900. Houdt er rekening mee dat de DigiContact begeleider mogelijk een terugbelverzoek aanmaakt voor een collega, wanneer je op een druk moment in de dienst belt.

Het wachtwoord is wel veranderd, en voor iedereen gelijk: Kleurgroen123!

Let bij het invoeren van de gegevens goed op de hoofdletters!

4. Ik heb de juiste inloggegevens, maar het inloggen lukt niet.

Controleer of de hoofdletters en leestekens goed staan.

Heb je alles juist ingevuld maar lukt het inloggen nog niet? Neem dan contact op met een DigiContact begeleider via 088 100 4900. Houdt er rekening mee dat de DigiContact begeleider mogelijk een terugbelverzoek aanmaakt voor een collega, wanneer je op een druk moment in de dienst belt.

5. Mijn cliënt moet elke keer opnieuw inloggen in de app.

Helaas moet dit nu inderdaad elke keer opnieuw. De ontwikkelaar van de app is echter hard aan het werk, en binnen kort zal dit niet meer hoeven.

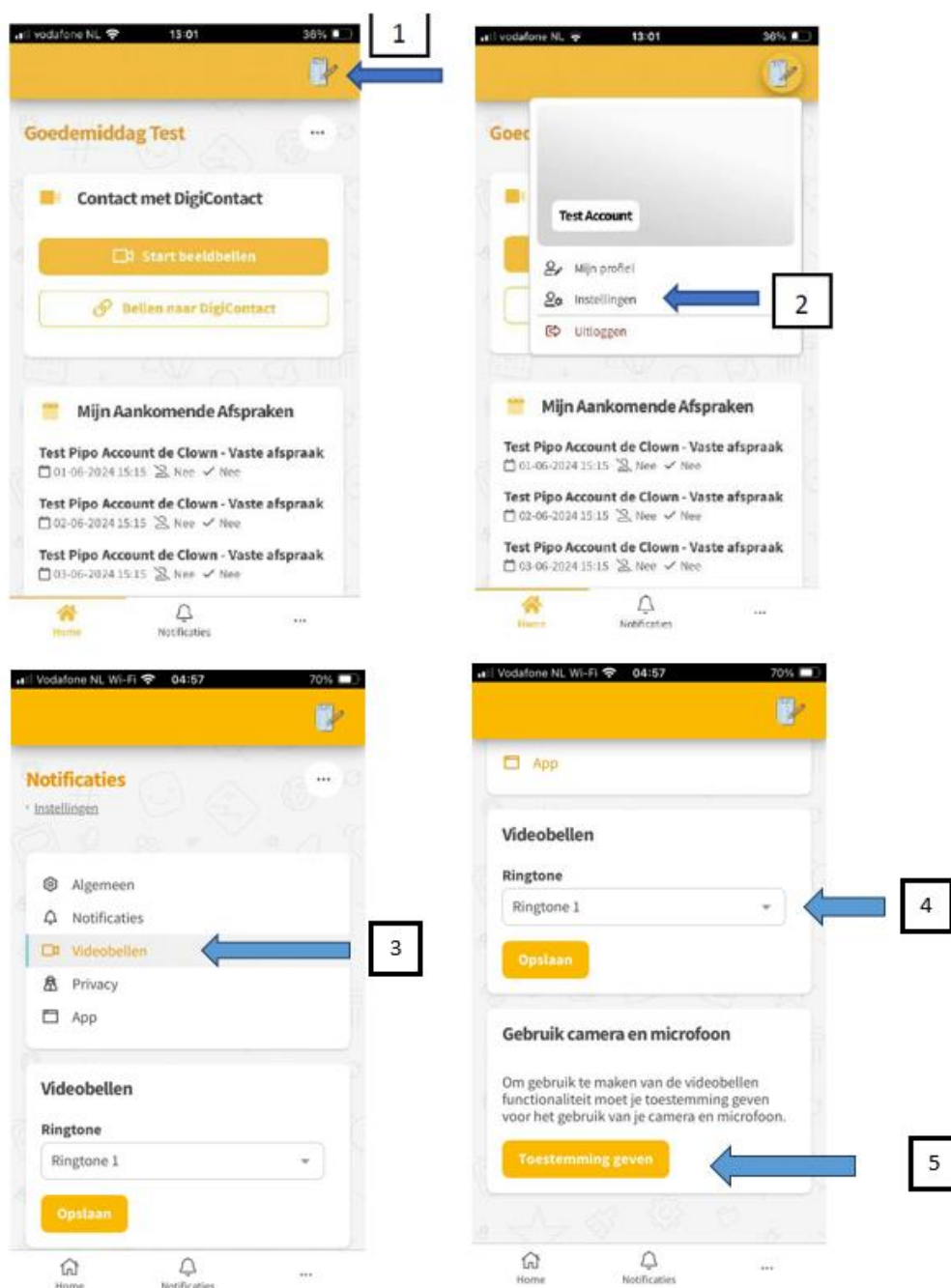
Tot het zo ver is: kies voor 'wachtwoord' onthouden wanneer de app hier toestemming voor vraagt.

Tijdens het (beeld)bellen

6. Mijn cliënt heeft geen beeld en/of geluid tijdens het gesprek.

Na het inloggen van de app, vraagt deze om toestemming om de camera en microfoon van het toestel te gebruiken. Wordt deze toestemming niet gegeven, dan heeft de cliënt geen toestemming en /of beeld tijdens het videobellen.

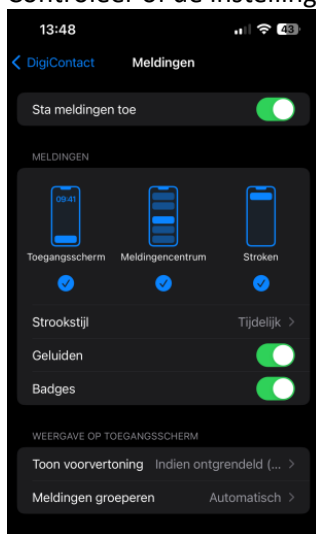
Onderstaande afbeeldingen laten zien hoe er gecontroleerd kan worden of de app is gemachtigd om de camera en de microfoon te gebruiken. De blauwe pijl geeft aan waar in de app geklikt dient te worden.



Is met het doorlopen van bovenstaande stappen het probleem nog niet opgelost? Dan is de volgende stap om te kijken naar de app-instellingen van de telefoon. Hieronder staat beschreven hoe dit in zijn werk gaat bij respectievelijke iOS (Apple) en Android toestellen.

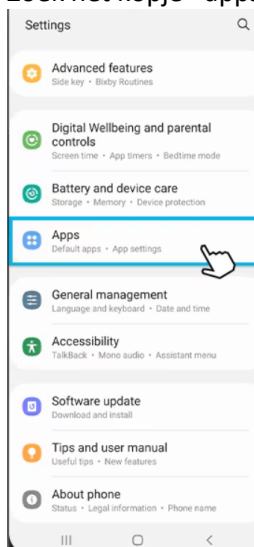
iOs (Apple; iPhone en iPad)

- Ga naar instellingen. Dit ziet er als volgt uit: 
- Scroll naar beneden totdat je bij de lijst met alle apps komt die op het toestel staan. Kies hier voor de nieuwe DigiContact app, te herkennen aan het gele logo. 
- Klik op "Meldingen".
- Controleer of de instellingen zijn ingesteld zoals hieronder. Zo niet, pas dit aan.

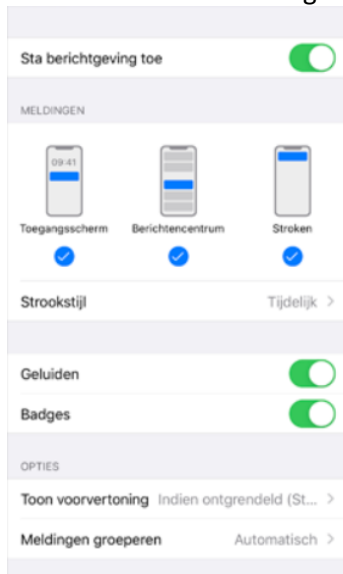


Android

- Ga naar instellingen. Dit ziet er als volgt uit: 
- Zoek het kopje "apps":



- c. Scroll naar beneden tot je de nieuwe DigiContact app vindt, te herkennen aan het gele logo.
- d. Controleer of de instellingen zijn ingesteld zoals hieronder. Zo niet, pas dit aan.



Mochten al deze stappen alsnog niet lukken: verwijder de app helemaal van de telefoon, tabblad of iPad en probeer bovenstaande stappen opnieuw.

7. Wanneer de cliënt op "start beeldbellen" drukt, gebeurt er niks.

Hier kunnen twee oorzaken voor zijn:

- a. Nadat de cliënt op 'start beeldbellen' (gele knop) heeft gedrukt, zie de cliënt zichzelf in beeld. De cliënt is op dat moment echter nog niet aan het uitbellen! Hiervoor dient nogmaals op 'start beeldbellen' gedrukt te worden. Dit is een groene knop onder het eigen beeld.
- b. De cliënt denkt dat er niet gebeld gaat, omdat de cliënt niks hoort. In de oude app van DigiContact was er een bandje te horen, wanneer de cliënt inbelde met beeld. In de nieuwe app is dat momenteel niet het geval, het blijft dus stil terwijl er wel gebeld wordt. Binnenkort wordt dit bandje weer toegevoegd.

8. De cliënt ziet tijdens het beeldbellen met de nieuwe app niet de naam van de begeleider waarmee gesproken wordt.

Dit klopt, deze is momenteel helaas nog niet te zien. Dit wordt zo snel mogelijk weer toegevoegd.

9. De cliënt mist de smileys na het gesprek.

De smileys waarmee de cliënt een beoordeling van het gesprek kon geven, zijn inderdaad niet aanwezig in de nieuwe app. Hiermee kon de cliënt kiezen voor 'niet goed', 'gemiddeld' en 'goed'. Momenteel zijn we de waarde van deze functie aan het beoordelen en heroverwegen. Het is nog niet duidelijk of deze functie, al dan niet in een andere vorm, zal terugkeren in de nieuwe app.

10. De camera van de cliënt is gespiegeld tijdens het beeldbellen.

Dit is een bekend probleem en is gemeld aan de ontwikkelaar van de app.

11. Het beeld van de cliënt is erg klein/wordt kleiner gedurende het gesprek. Er komt een grijs kader om het beeld te staan.

Dit gebeurt wanneer de cliënt geen goed internet heeft, om dan de kwaliteit van het gesprek (audio) te waarborgen. Echter horen we dit meer terug en dat het als hinderlijk ervaren, dus wordt opnieuw bekeken of we deze werkwijze willen aanhouden of dit gaan aanpassen.

12. De cliënt wordt na een poosje in de wachtrij, er vanzelf uitgegooid.

Heel vervelend, maar dit gebeurt soms inderdaad helaas. Er wordt aan gewerkt om dit zo snel mogelijk op te lossen. Voor nu geldt het advies om opnieuw in te bellen met beeld, of om telefonisch te bellen. Het is momenteel helaas nog niet mogelijk om gemiste *beeldbellers* die met de nieuwe app bellen na te bellen. Gemiste *telefonische* bellers worden wel nagebeld.

13. Mijn cliënt is niet nagebeld, nadat jullie zijn/haar oproep gemist hebben.

Het is momenteel helaas nog niet mogelijk om gemiste *beeldbellers* die met de nieuwe app bellen na te bellen. Gemiste *telefonische* bellers worden wel nagebeld.

14. De cliënt ziet de DigiContact begeleider wel, maar niet zichzelf tijdens het beeldbellen.

Dit is inderdaad een bug, hieraan wordt gewerkt. Een oplossing kan zijn om de cliënt de eigen camera een keer uit en weer aan te laten zetten tijdens het gesprek, als het goed is ziet de cliënt zichzelf dan wel.

Overig

15. Tot wanneer is de oude app te gebruiken?

De oude app is te gebruiken tot en met woensdag 26 juni 2024. Vanaf 27 juni 2024 is alleen nog de nieuwe app te gebruiken voor het bellen met beeld.