

Van: [REDACTED]@arnhem.nl>
Verzonden: vrijdag 21 februari 2020 16:33
Aan: [REDACTED]@nijmegen.nl>
CC: [REDACTED]@drechtsteden.nl>; [REDACTED]@arnhem.nl>
Onderwerp: FW: Vraag testen telefonie oplossing - connectiviteit

Hoi [REDACTED]

Onderstaand alvast de eerste resultaten van de connectiviteitstest.
Via de Citrix omgeving is nog niet gelukt - gaan we nader bekijken.

Groet [REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 21 februari 2020 16:20
Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@connectie.nl>
CC: [REDACTED] <[REDACTED]@arnhem.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@arnhem.nl>; [REDACTED] <[REDACTED]@arnhem.nl>
Onderwerp: RE: Vraag testen telefonie oplossing - connectiviteit

Hoi [REDACTED]

Ik heb net het bellen bij de klantenservice met [REDACTED] getest. We liepen tegen het volgende aan:

Browser:

- Via Firefox kwam ik niet bij de goede pagina. Alleen via Chrome.

Verbinding maken:

1. Op de vaste pc - Citrix omgeving -
Foutmelding aansluiten microphone (zie bijlage)

2. Op mijn privé laptop - Citrix omgeving - Foutmelding:

Softphone call failed

Failed to establish softphone connection. Try again or contact your administrator with the following:

Browser unable to establish media channel with turn:turnnlb-ea5316ebe2759cbc.elb.eu-central-1.amazonaws.com.:3478?transport=udp

3. Op mijn privé laptop - niet via Citrix, wel via Chrome en wifi: Govroam

Verbinding maken is gelukt. Verbinding was helder en konden elkaar goed verstaan.

Vraag is nu: Wat kunnen de oorzaken zijn van de foutmeldingen 1 en 2. 1 heeft iets te maken met de microphone?

Ik zal je in een volgende mail het ww sturen zodat je het kunt reproduceren indien nodig.

Groetjes,

Van: [REDACTED]

Verzonden: vrijdag 21 februari 2020 10:19

Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@connectie.nl>

Onderwerp: Vraag testen telefonie oplossing - connectiviteit

Hoi [REDACTED]

Ik heb onderstaand verzoek en stappenplan van [REDACTED] van de gemeente Nijmegen ontvangen. Fijn als je het stuk (met name over de UDP poort) zou kunnen bekijken. Ik wil vanmiddag de url gaan testen.

Alvast bedankt voor je hulp.

Groetjes,
[REDACTED]

Bericht vanuit Nijmegen van [REDACTED] met verzoek connectiviteitstest.

Ik heb een documentje gemaakt waarmee je kunt testen of het bellen an-sich goed werkt (niet teveel latency bijvoorbeeld). Als uit bovenstaande connectiviteitstest nog problemen komen dan werkt wat in het documentje staat ook niet. In het document staat wel aangegeven wat er door ict-beheer gedaan moet worden in de firewall om het mogelijk te maken. Ik heb zojuist ook bij ons een wijzigingsverzoek ingediend en om e.e.a. te regelen, dus dat stukje van de handleiding is nog concept.

Vanaf mijn eigen laptop werkt het allemaal, ook vanaf kantoor, via GovRoam. Vanaf onze Citrix omgeving werkt het nog niet omdat de juiste poorten nog niet openstaan.

Het wachtwoord dat jullie nodig hebben krijg je per mail.

Wanneer deze oplossing onvoldoende audio kwaliteit biedt dan ontkomen we niet aan een voip client vrees ik; dat betekent meer poorten open in de firewall, ook verkeer van buiten naar binnen toestaan en die voip client installeren. Er is mij veel aan gelegen om dat pad niet op te hoeven gaan omdat dat voor alle drie onze ict-organisaties lastig is en veel doorlooptijd vraagt (lastiger en meer dan bij de oplossing die we nu eerst gaan testen).