



**BES Remote Install**  
Handleiding  
*power to you*



# Welkom in de wereld van BlackBerry®

Hartelijk gefeliciteerd met uw aankoop. Vodafone BES Remote Install biedt installatie-ondersteuning op afstand, zodat u snel en makkelijk aan de slag kunt met uw BlackBerry enterprise oplossing. Met BlackBerry van Vodafone zijn collega's, agenda, e-mail en internet altijd binnen handbereik. Betrouwbaar, veilig en snel. Zo hoeft u niets meer te missen.

In deze handleiding wordt allereerst de implementatie van BlackBerry enterprise software beschreven. Aan het eind van de handleiding vindt u het antwoord op een aantal veelgestelde gebruikersvragen.

Let op: informeer vooraf of uw versie van uw BlackBerry enterprise software ondersteund wordt voor installatie op afstand.

# Inhoudsopgave

Probleemloze implementatie	4
Download de software	5
Laat de software op afstand installeren	9
Gebruik uw BlackBerry	10
Veelgestelde gebruikersvragen over BES Remote Install	10
Veelgestelde gebruikersvragen over installatie op afstand	14

# Probleemloze implementatie

Hiernaast leest u alles over de probleemloze installatie op afstand van BlackBerry enterprise software. BES Remote Install geldt voor:

- a. BES Express
- b. BlackBerry Enterprise Server (BES; afhankelijk van versie)

# 1. Download de software

- a. Gebruik de link die u per mail toegestuurd is om de BlackBerry Enterprise Server (BES) software te downloaden, die u besteld heeft bij Vodafone. Volg de instructies in de mail. Ga vervolgens naar stap 2. of
- b. Ga naar [vodafone.nl/besexpress](http://vodafone.nl/besexpress)

Van hieruit gaat u naar de website van BlackBerry waar u de gratis BES Express kunt downloaden.



## Registratie met uw unieke 'device PIN'

Om de software te kunnen downloaden, kan gevraagd worden om de pincode van een van uw BlackBerry toestellen in te voeren. Om deze unieke code te achterhalen, gaat u naar 'Opties' in het toestelmenu van uw BlackBerry en vervolgens naar 'Status'. Daar vindt u de pincode. Als u deze code op de website heeft ingevoerd, komt u bij het 'Software Online Order Form'.

U kunt hier kiezen voor BES Express. Selecteer het aantal en eventuele andere informatie en ga verder

## **Het Software Online Order Form invullen en bevestigen**

Op deze pagina wordt u gevraagd om uw bedrijfsgegevens achter te laten. Het is uitermate belangrijk dat u een bruikbaar e-mailadres invult. Op dit adres ontvangt u namelijk een e-mail met een link om de BES Express te kunnen downloaden.

Naast het invullen van uw persoonlijke gegevens, kiest u 'Nederland' en 'Vodafone' onder het kopje 'Preferred Carrier Selection'.

Vervolgens klikt u op 'Next' en in het volgende scherm op 'Done' om alles te bevestigen. U ontvangt dan binnen 24 uur een e-mailbericht van BlackBerry. Deze e-mail bevat een link om de software te downloaden. Wanneer u binnen 24 uur geen e-mail ontvangen heeft, vragen wij u om de map 'Ongewenste E-mail' of uw 'Junkfolder' te bekijken. De e-mail kan via uw spamfilter namelijk in die map zijn terechtgekomen.

## **De software downloaden**

Wanneer u de e-mail ontvangt, wordt u met een link verwezen naar de internetpagina van BlackBerry. Daar kunt u de gratis software downloaden.

Vervolgens wordt u nogmaals gevraagd om uw gegevens te bevestigen. Dan verschijnt de volgende pagina in beeld, met de link om de software te downloaden.

[Home](#) > Distribution Center for BlackBerry Software

## Distribution Center for BlackBerry Software

Thank you for using the BlackBerry wireless solution. Here you can find information on your purchase order. Be sure to print out this page and keep for your records.

### Free Technical Support

You are eligible to register for free technical support for the new BlackBerry Enterprise Server™ you have just received. [Register Now!](#)

This free technical support offer is designed to help new BlackBerry® customers as they install and begin using their BlackBerry Enterprise Server within their organization. It offers email and telephone based support for BlackBerry Enterprise Server related issues.

For details about more comprehensive Technical Support Services support options, please visit [Technical Support Programs](#).

### Order Information

Please find your order information below.

Product	Download Available
<b>BlackBerry Enterprise Server Express 4.1 For Microsoft Exchange</b> Quantity: 1 • Number 1 of 1 • SRP ID: 598745119 • SRP Authentication Key: 5ice-cv9-46km-fp4u-dvwm-e9fb-m6a6-r46b-25rv-cars • CAL ID: C3001587272 • CAL Authentication Key: bessa1-s8mpcs-pdzyes-prsznd-yctmvs4	<a href="#">Download</a>

Als u verder klikt, komt u op de pagina waarvandaan u de software kunt downloaden. Het downloaden kan enige tijd in beslag nemen, omdat het bestand vrij groot is. Het bestand kunt u opslaan op de server waar Vodafone later de software installeert. Wij verzoeken u daarvoor een map aan te maken met de naam C:\BES Remote Install.

Alles is nu klaar voor de installatie op afstand door Vodafone.

## 2. Laat de software op afstand installeren

De installatie op afstand wordt door Vodafone voor u verzorgd. Vodafone neemt telefonisch contact met u op om samen de installatie te doorlopen. Dit proces duurt ongeveer 2 à 3 uur en uw aanwezigheid is daarbij vereist. Vóór de installatie ontvangt u per e-mail een heldere handleiding waarin de installatie op afstand kort wordt toegelicht.

Mocht er binnen enkele (werk)dagen nog geen contact zijn opgenomen, dan kunt u ook zelf contact opnemen met Vodafone Technical Support op telefoonnummer (043) 3291609. U kiest vervolgens optie 1.

# 3. Gebruik uw BlackBerry

Na de installatie van de BlackBerry Enterprise software kunt u direct aan de slag met uw BlackBerry. Alle informatie over de instellingen en het gebruik van uw toestel vindt u in de toestelhandleiding. We wensen u veel plezier en succes met uw nieuwe aankoop.

# Veelgestelde gebruikersvragen over BES Remote Install

## Wat is BES Remote Install?

BES Remote Install biedt installatie-ondersteuning i.c.m. gratis BES Express (speciaal voor een kleiner aantal gebruikers) of bepaalde versies van de BlackBerry Enterprise Server (voor meer gebruikers). De BES Express-software is gratis te downloaden via [vodafone.nl/besexpress](http://vodafone.nl/besexpress). BES Remote Install is ontwikkeld om uw organisatie snel aan de slag te helpen met een BlackBerry Enterprise oplossing.

## Wat is het verschil tussen de BES Express en de volledige BlackBerry Enterprise Server software?

BES Express heeft op hoofdlijnen dezelfde kenmerken en functionaliteiten als de volledige BES. Er zijn echter enkele belangrijke verschillen op het gebied van onder meer licenties en beheer. Zie hiervoor de website van Vodafone of RIM.

## Ik heb de software gedownload. Kan ik de software nu zelf installeren?

Dit raden wij af. Als u de software zelf installeert, dan vervalt het recht op de installatie op afstand door Vodafone.

## Kan ik de software op dezelfde mailserver laten installeren waar ook mijn Windows Exchange is geïnstalleerd?

Tot ca. 75 gebruikers is dat mogelijk voor BES Express. Voor een goede werking van de BES Express, kan u echter gevraagd worden om deze op een aparte server te installeren.

### **Hoeveel gebruikers kan ik aansluiten op de BES Express?**

Onbeperkt. Wilt u echter een grotere groep gebruikers effectief beheren, dan dient u over te stappen op de volledige BlackBerry Enterprise Server software. Dat gaat heel eenvoudig. Uw Vodafone verkooppunt vertelt u er graag meer over. Hier zijn kosten aan verbonden.

### **Heb ik recht op software-updates?**

Servicepacks - verbeteringen in de bestaande software - zijn gratis te downloaden via [vodafone.nl/bbsupport](http://vodafone.nl/bbsupport). Software-upgrades - volledig nieuwe versies van de software - zijn niet gratis.

### **Hoe lang heb ik recht op ondersteuning van mijn softwareversie?**

Vodafone ondersteunt altijd de laatste én de voorlaatste softwareversie. Na introductie van een nieuwe softwareversie, wordt de dan voorlaatste release dus nog ondersteund. In het algemeen wordt er niet meer dan één nieuwe softwareversie per jaar gelanceerd.

### **Hoe krijg ik hulp als er een probleem ontstaat nádat de software volledig en werkend is geïnstalleerd?**

Voor vragen over de BES Express, belt u met Vodafone Technical Support op telefoonnummer (043) 329 16 09. U kiest vervolgens optie 1. Voor vragen over het gebruik van uw toestel of abonnement kunt u terecht bij de zakelijke klantenservice van Vodafone op telefoonnummer 1200.

### **Waar vind ik de pincode van mijn BlackBerry?**

Ga op uw toestel naar 'Opties' en dan naar 'Status'. Daar vindt u de pincode van het toestel. In uw toestelhandleiding vindt u meer informatie.

### **Wat moet ik doen als een toestel defect is?**

Neem dan contact op met uw Vodafone verkooppunt.

### **Is het nodig back-ups te maken?**

Wij adviseren u om regelmatig back-ups van uw toestel te maken. Dat gaat eenvoudig met behulp van de Desktop Manager software van BlackBerry, die bij uw toestel geleverd wordt.

### **Hoe installeer ik nieuwe versies van de toestelsoftware?**

De laatste versie van deze software is altijd te vinden op [vodafone.nl/bbsupport](http://vodafone.nl/bbsupport).

# Veelgestelde gebruikersvragen over installatie op afstand

## Hoe veilig is de installatie op afstand?

Vodafone gebruikt bij voorkeur het programma Netviewer om uw scherm over te kunnen nemen. Het is hierbij niet nodig uw netwerkinstellingen aan te passen om Vodafone toegang te verschaffen. Ongepaste gasten kunnen uw netwerk dus niet binnendringen. Wel is het noodzakelijk dat er vanaf de server SSL-verbindingen naar buiten via poort 443 opgezet kunnen worden. Netviewer heeft de volgende drie veiligheidselementen:

- Random sessienummer voor verbindingsopbouw  
Een uniek bindingsnummer garandeert dat klant en Vodafone medewerker uitsluitend met elkaar contact hebben, zonder tussenkomst van anderen.
- Beëindigen met een klik  
Als u op het kruisje klikt, wordt de Netviewer-sessie beëindigd. Ook Vodafone kan als dat nodig is de sessie afbreken.
- Met certificaat - voor nog meer zekerheid  
Uw software beschikt over het VeriSign-certificaat. Dat garandeert u dat de software direct van Vodafone komt, en dat derden geen veranderingen hebben uitgevoerd.

## Wat moet ik doen als de installatie op afstand niet lukt?

Als de installatie op afstand - naar het oordeel van Vodafone - niet kan worden uitgevoerd, kan een van onze projectmanagers op uw bedrijfslocatie de installatie verzorgen, op een werkdag tussen 8.30 en

17.30 uur. De projectmanager begint met een gratis probleemanalyse. Als hij of zij vaststelt dat de oorzaak van het probleem bij u ligt, voert de projectmanager de installatiewerkzaamheden uit tegen een tarief van € 150,- per uur. Als de projectmanager van mening is dat het probleem bij Vodafone ligt, verzorgt de projectmanager de installatie kosteloos met een maximum van vijf uur.

Vodafone  
Postbus 1500  
6201 BM Maastricht  
0800-0500  
vodafone.nl/besexpress

Auteursrechten © 2010 Vodafone Libertel B.V. Uit deze uitgave mag niets worden vervoelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Aan de tekst in deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Vodafone Libertel B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor mogelijke fouten en tekortkomingen in deze uitgave. Prijzen en voorwaarden kunnen aan veranderingen onderhevig zijn. Alle in deze foldergenoemde prijzen gelden binnen Nederland en zijn exclusief 19% btw. Vodafone, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht.  
Maart 2010