



Service Gids Vodafone

One Net Enterprise 2014

The future is exciting.

Ready?



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Trainingen en documentatie	4
2.1 Inleiding.....	4
2.2 One Net Enterprise Trainingen.....	4
2.3 Documenten en Formulieren.....	5
3. One Net Technisch en Functioneel Beheer	7
3.1 Algemeen.....	7
3.2 Technisch Beheer	7
3.1.1 Beschikbaarheid van de One Net Enterprise dienst	7
3.1.2 Technisch Beheer van de One Net dienst.....	8
3.1.3 Technisch Beheer van uw bedrijfsnetwerk	8
3.1.4 Wijzigingen.....	8
3.1.5 Capaciteit.....	8
3.1.6 Veiligheid.....	9
3.3 Functioneel beheer	9
4. Werkwijze en contacten bij storingen	11
4.1 Werkwijze bij storingen telefonie	11
4.2 Werkwijze bij storingen op de verbinding	11
4.3 Vodafone Disturbance Alert.....	11
4.4 Garantie en reparaties	12
4.4.1 Garantie.....	12
4.4.2 Defecten mobiele telefoons.....	12
4.4.3 Defecten vaste telefoons en accessoires.....	12
5. Werkwijze en contacten bij wijzigingen	13
5.1 Nieuwe Aansluitingen en mutaties One Net Enterprise.....	13
5.2 Mutaties Mobile Telefontie en Data	14
5.3 Mutaties One Net infrastructuur	14
Bijlage 1: URL's	16
Bijlage 2: Contact Matrix Telecom Manager	17
Bijlage 3: Checklist bij storingen aan de Managed IP verbinding	18
Detail apparatuur: waar moet u naar kijken?.....	19
Geen verstoring op het netwerk en toch problemen?.....	19
Tenslotte	19

Druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2014 Vodafone Libertel B.V. Uit deze uitgave mag niets worden verveelvoudigd 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. Voorwaarden kunnen aan verandering onderhevig zijn.



1. Inleiding

Welkom bij Vodafone One Net Enterprise 2014 (hierna ook wel aangeduid met ONE 2014). U heeft nu de beschikking over een flexibele totaaloplossing voor zakelijke spraak-communicatie. Vodafone streeft ernaar de One Net Enterprise oplossing die voor u is ingericht steeds nauw te laten aansluiten op de behoeften binnen uw organisatie. U heeft hierin, als Telecom Manager binnen uw organisatie (wij verwijzen ook geregeld naar deze rol met de term One Net beheerder), een belangrijke rol. U bent het eerste aanspreekpunt richting uw interne gebruikers en heeft (indien van toepassing) via de One Net Self Service Portal de mogelijkheid om allerlei belangrijke telefonie-instellingen direct te wijzigen voor eindgebruikers, gebruikersgroepen/locaties alsmede voor uw organisatie als geheel. U kunt er echter ook voor kiezen om voor dergelijke wijzigingen gebruik te maken van de ondersteuning die Vodafone hiervoor biedt.

In deze Service Gids voor de One Net Telecom Manager maakt Vodafone u op een overzichtelijke manier wegwijs bij het dagelijkse beheer van One Net Enterprise. Aan de orde komen:

- Belangrijke naslag-documenten en trainingen
- Werkwijze en contacten bij het technisch en functioneel beheren van de oplossing
- Werkwijze en contacten bij storingen
- Werkwijze en contacten bij uitbreidingen en wijzigingen
- De belangrijkste indicatieve service-niveaus

Deze gids is ook het naslagwerk voor gecertificeerde Business Partners van Vodafone die namens de klant de oplossing up-to-date houden. Documentatie is in veel gevallen hetzelfde maar de locaties en contactadressen zijn verschillend. Let u hier alstublieft op bij het gebruik van dit document.

Dit document – dat door Vodafone ter beschikking wordt gesteld om het beheer van de dienst voor u te vereenvoudigen – kan aan wijzigingen onderhevig zijn. Tevens geldt dat in geval van afwijkende contractuele afspraken deze laatste leidend zijn.

Voor de belangrijkste vragen verwijzen wij allereerst naar de beschikbare documentatie. Mochten er na het lezen daarvan nog vragen overblijven, dan staan wij u uiteraard graag te woord.

2. Trainingen en documentatie

2.1 Inleiding

Zoals u in dit document zult merken, staat veel van de benodigde informatie op de centrale portals van Vodafone. Voor de Telecom Manager binnen klant-organisaties is dat de Service Navigator. Voor Business Partners van Vodafone is dat de Distributie Support Site (DSS). De documentatie op deze portals is voor u de primaire informatiebron. U wordt vriendelijk verzocht eerst deze te raadplegen alvorens te bellen of te mailen. De adviseurs die u te woord staan zullen u hier ook op wijzen.

Teneinde de dienst continu up-to-date te houden voor uw organisatie is het dus belangrijk dat u als Telecom Manager of Business Partner kennis heeft van deze documentatie. Aangezien het veelal sterk aan te raden is om voorafgaand aan gebruik een training te volgen, biedt Vodafone diverse trainingen. In sommige gevallen zijn deze zelfs verplicht. Dit hoofdstuk biedt een overzicht van beschikbare trainingen en documentatie.

2.2 One Net Enterprise Trainingen

Vodafone biedt de volgende trainingen aan Telecom Managers / Business Partners en gebruikers:

1. **ONE Telecom Manager Training:** voor de Telecom Manager en Business Partners is het volgen van de Telecom Manager training belangrijk. Deze maakt u wegwijs in het dagelijks beheer van ONE 2014, het contact met Vodafone en in het gebruik van de Admin Self Service Portal. Gebruik van deze portal is alleen toegestaan nadat u deze training heeft doorlopen. Deze trainingen worden voor Telecom Managers in de meeste gevallen ingepland rondom de datum van ingebruikname van de oplossing (portering).
2. **ONE Receptionist Training:** de receptionist(e) vormt vaak een belangrijke spil in de communicatie binnen uw bedrijf. Het is daarom van groot belang dat deze receptionist(e) goed overweg kan met de ONE receptionist bedienpost. Tijdens deze hands-on training maken gebruikers van de bedienpost kennis met alle mogelijkheden en leren zij de functies praktisch bedienen.
3. **ONE Call Center Training:** het Call Center van One Net Enterprise kent zeer veel mogelijkheden voor agenten en supervisors. Vodafone adviseert daarom om enkele gebruikers deze training te laten volgen, alvorens het Call Center daadwerkelijk in gebruik te nemen. Telefoniefuncties, rapportages, escaleren en dergelijke komen daarbij aan de orde.
4. **ONE Eindgebruikerstraining:** hoewel het gebruik van One Net Enterprise voor veel eindgebruikers niet sterk afwijkt van wat men gewend is bij het gebruik van 'traditionele' mobiele of bedrijfstelefonie, kan het in sommige gevallen toch wenselijk zijn een specifieke training te volgen. Bijvoorbeeld indien sprake is van zeer intensief gebruik van meer geavanceerde mogelijkheden zoals de huntgroep, doorverbinden of combi-seats. Voor deze situatie biedt Vodafone de ONE Eindgebruikerstraining.



2.3 Documenten en Formulieren

Vodafone stelt onder meer de documentatie als weergegeven in onderstaande tabel beschikbaar aan Telecom Managers en Business Partners met informatie over gebruik en beheer van ONE 2014.

Nr	Document	Inhoud	Voor wie bestemd
1	One Net Enterprise Installatierichtlijnen	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijnen voor het technisch beheren van de oplossing en de toestellen op locatie. Configuratie van uw bedrijfsnetwerk/LAN/switch. Netwerk-instellingen op locatie. 	Telecom Manager Business Partner
2	ONE 2014 Beheerportal Handleiding	<ul style="list-style-type: none"> Handleiding voor het gebruik van de online beheer-omgeving voor de Telecom Manager. Werkwijze bij het online wijzigen van instellingen, gebruikersgegevens, wachtrij-teksten etc. 	Telecom Manager Business Partner
3	ONE 2014 Eindgebruiker QRG	<ul style="list-style-type: none"> Korte handleiding voor het dagelijkse gebruik door eindgebruikers van de telefonie-mogelijkheden van One Net Enterprise 2014. 	Telecom Manager Business Partner Eindgebruiker
4	ONE 2014 Toolbar QRG	<ul style="list-style-type: none"> Korte handleiding voor het dagelijkse gebruik van de ONE toolbar door eindgebruikers. 	Telecom Manager Business Partner Eindgebruiker
5	ONE 2014 Toestelhandleiding	<ul style="list-style-type: none"> Handleiding voor het dagelijkse gebruik van de Cisco SPA 504, 508 en 514 IP telefoons. 	Telecom Manager Business Partner Eindgebruiker
6	ONE 2014 Receptionist QRG	<ul style="list-style-type: none"> Quick Reference Guide met alle belangrijke informatie over het gebruik van de ONE receptionist (receptie bedienpost). 	Telecom Manager Business Partner Eindgebruiker
7	ONE 2014 Call Center QRG	<ul style="list-style-type: none"> Quick reference guide met alle belangrijke info over het gebruik van de Call Center applicatie. <i>(document verwacht in de loop van 2014)</i> 	Telecom Manager Business Partner Eindgebruiker
8	ONE 2014 Beheer FAQ	<ul style="list-style-type: none"> Overzicht van veelgestelde vragen met betrekking tot functioneel en technisch beheer van de One Net oplossing. <i>(document verwacht in de loop van 2014)</i> 	Telecom Manager Business Partner
9	ONE 2014 Eindgebruiker FAQ	<ul style="list-style-type: none"> Veelgestelde vragen eindgebruiker basis. Veelgestelde vragen eindgebruiker geavanceerd (call center en receptionist). <i>(document verwacht in de loop van 2014)</i> 	Telecom Manager Business Partner Eindgebruiker
10	One Net Enterprise Toestelcatalogus	<ul style="list-style-type: none"> Overzicht van standaard (vaste) eindgebruikers-apparatuur die binnen One Net in gebruik is. 	Telecom Manager Business Partner
11	ONE 2014 Tarieflijst	<ul style="list-style-type: none"> Prijslijst met de standaardtarieven die van toepassing zijn op het gebruik en bij uitbreidingen van de One Net dienst. 	Telecom Manager Business Partner
12	ONE 2014 Service Gids	<ul style="list-style-type: none"> Overzicht service-niveaus en beheer-werkwijze van One Net Enterprise voor de Telecom Manager. 	Telecom Manager Business Partner

Vodafone zorgt ervoor dat zoveel mogelijk de laatste versies van deze documenten online beschikbaar zijn op de Service Navigator (voor Telecom Managers) en op DSS (voor Business Partners). De Telecom Manager dient ervoor te zorgen dat – voor zover van toepassing - de relevante documenten ook beschikbaar gesteld worden aan eindgebruikers. Alle documenten zijn daarom elektronisch beschikbaar, met uitzondering van de Toestelhandleiding, die aan alle gebruikers van het vaste toestel in hard-copy wordt meegeleverd.

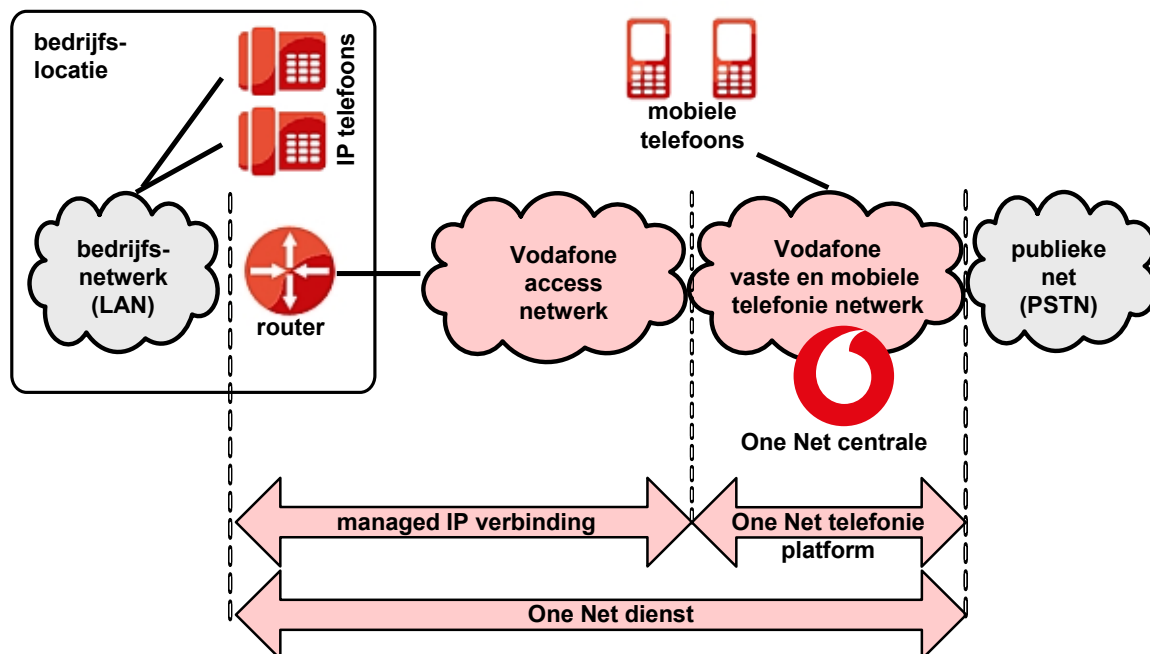
Onder meer de formulieren als genoemd in de onderstaande tabel zijn belangrijk bij het beheren van One Net Enterprise.

nr	Document	Inhoud	Voor wie bestemd
1	ONE 2014 Provisioningformulier	Standaardformulier waarmee de klant de belangrijkste detailinformatie (zoals namen, nummers, seats en call flows) aan Vodafone verstrekt die gebruikt wordt bij de implementatie.	Telecom Manager Business Partner
2	One Net Enterprise LAN Checklist	Standaardformulier voor uitvoeren van een Self-Survey voor de geschiktheid van het bedrijfsnetwerk (LAN) op de locaties voor aansluiting op de One Net Enterprise Voice dienst.	Telecom Manager Business Partner
3	ONE 2014 Wijzigingsformulier	Standaardformulier voor aanvragen van wijzigingen (nieuwe seats, password-reset, call flow change etc.)	Telecom Manager Business Partner

3. One Net Technisch en Functioneel Beheer

3.1 Algemeen

Onderstaand schema geeft de belangrijkste onderdelen weer van One Net Enterprise. De combinatie van het mobiele Telefoon Netwerk en vaste Telefoon Netwerk (in combinatie met de ONE 2014 Centrale) is weergegeven als het One Net Telefoon Platform.



De kwaliteitservaring van de Vodafone One Net Enterprise dienst door gebruikers wordt mede bepaald door het onderliggende Bedrijfsnetwerk (LAN) op de verschillende Bedrijfslocaties. Voor dit Bedrijfsnetwerk behoudt uw organisatie zelf de verantwoordelijkheid. De Vodafone router vormt het 'Demarcatiepunt' tussen uw interne Bedrijfsnetwerk en de One Net Dienst.

3.2 Technisch Beheer

3.1.1 Beschikbaarheid van de One Net Enterprise dienst

De beschikbaarheid van de dienst is een combinatie van de beschikbaarheid van de onderliggende componenten: de One Net Centrale, het vaste en mobiele telefonie netwerk, de managed IP Verbinding en de apparatuur. Ook het door de klant zelf beheerde bedrijfsnetwerk (LAN) is belangrijk voor de beschikbaarheid.

Op basis van ervaringsgegevens en afspraken betreffende de onderliggende platformen streeft Vodafone voor het vaste One Net telefonie netwerk (inclusief de One Net centrale) naar een beschikbaarheid van 99,9%.

Let op: Mocht zich toch een storing op het platform voordoen, dan blijven de mobiele gebruikers in veel gevallen toch bereikbaar. Gedurende de storing vervalt echter de bedrijfstelefonie-functionaliteit. Ook geldt dat op dat moment de vaste nummerweergave vanaf het mobiele toestel vervalt. Alleen het mobiele

nummer wordt dan meegestuurd bij mobiele uitgaande gesprekken. Het verdient aanbeveling hier rekening mee te houden in uw bedrijfsbeleid ten aanzien van de nummerweergave.

Voor de standaard-beschikbaarheid van de managed IP verbinding streeft Vodafone naar 99,6% voor SDSL en 99,9% voor Ethernet gebaseerde verbindingen. Door redundantie kan deze beschikbaarheid worden verhoogd.

3.1.2 Technisch Beheer van de One Net dienst

Vodafone is verantwoordelijk voor het technisch up-to-date houden van de achterliggende onderdelen van de dienst, zoals de managed IP verbinding, het vaste en mobiele telefonie netwerk en de (hosted) One Net centrale. Hieruit voortvloeiende Wijzigingen worden in de regel op vaste onderhoudsmomenten uitgevoerd. Daarbij worden onderscheiden:

- a. Wijzigingen die geen gevolgen hebben voor de Dienst;
- b. Wijzigingen die gevolgen hebben voor een gedeelte van de functionaliteit van de Dienst of voor een bepaalde groep gebruikers van de Dienst;
- c. Wijzigingen als gevolg waarvan de volledige functionaliteit van de Dienst niet beschikbaar is.

De vaste onderhoudsmomenten voor het doorvoeren van Wijzigingen zijn als volgt:

- Wijzigingen die gevolgen hebben voor de Dienst (categorie b en c), kunnen 's nachts tussen 0.00 uur en 06.00 uur worden uitgevoerd, waarbij Vodafone ernaar streeft om Wijzigingen van deze aard zoveel mogelijk op werkdagen in te plannen. Het gedeelte van de Wijziging dat van invloed is op de Dienstverlening, wordt zoveel mogelijk na middernacht uitgevoerd.
- Wijzigingen die geen gevolgen hebben voor de Dienst (categorie a), kunnen op iedere werkdag tussen 07.00 uur en 08.00 uur worden uitgevoerd.

3.1.3 Technisch Beheer van uw bedrijfsnetwerk

Het technische beheer van het bedrijfsnetwerk blijft de verantwoordelijkheid van uw organisatie.

De belangrijkste informatie voor het reguliere technische beheer van de oplossing vindt u in de installatierichtlijnen. Met name het belang van uw bedrijfsnetwerk (LAN) is daarin uitgelegd, inclusief belangrijke aandachtspunten bij het beheren van de switches en het gebruik van de tools die online beschikbaar zijn, zoals de ONE receptionist, de ONE Call Center applicatie en de ONE toolbar.

3.1.4 Wijzigingen

U dient werkzaamheden binnen uw bedrijfsnetwerk - die van invloed kunnen zijn op de Vodafone One Net Enterprise dienst - vooraf aan Vodafone te melden. Bijvoorbeeld als er op locatie van de Vodafone apparatuur gewerkt wordt aan de stroomvoorziening. Bij ontbreken van deze melding zal Vodafone automatisch een incident aanmaken als er een storing ontstaat naar aanleiding van deze werkzaamheden. Indien op jaarbasis meer dan 5% van de incidenten achteraf blijken onterechte meldingen te zijn, veroorzaakt door de klant, kunnen deze gerapporteerd worden en behoudt Vodafone zich het recht voor deze financieel te verrekenen.

3.1.5 Capaciteit

De beschikbare capaciteit voor het Vaste Telefonieplatform (dat wil zeggen voor het opbouwen en ontvangen van gesprekken via vaste One Net toestellen) is gelimiteerd door het aantal spraakkanalen dat u heeft aangevraagd. Deze limieten zijn bij de bestelling bepaald per op het Vaste Telefonieplatform



aangesloten locatie en worden bepaald door zowel de gereserveerde bandbreedte voor spraak-kanalen als door de in het platform gereserveerde capaciteit.

Het is de verantwoordelijkheid van de Telecom Manager om – bij uitbreidingen van het aantal vaste telefonie gebruikers op specifieke locaties – indien nodig ook een uitbreiding van de beschikbare capaciteit aan te vragen.

Houd er rekening mee dat ook het gebruik van de Busy Lamp Field (BLF) bandbreedte vereist, vergelijkbaar met meerdere spraakkanalen. Vodafone vertelt u hier graag meer over. Bij gebruik van de G729 codec raden wij aan om enkele kanalen extra 'buffer' te reserveren; om technische redenen kan – hoewel dat zeer incidenteel zal zijn - een terugval naar G711 nodig zijn, waardoor minder bandbreedte overblijft voor de overige gesprekken.

3.1.6 Veiligheid

Voor het functioneel beheer van de One Net Enterprise dienst stelt Vodafone wachtwoorden ter beschikking voor de Self Service omgeving. Deze wachtwoorden geven autorisaties op een van de volgende niveaus:

- **Enterprise:** u ontvangt als Telecom Manager of Business Partner een tot (maximaal) drie wachtwoorden voor het beheren van de volledige omgeving; dat wil zeggen alle locaties en gebruikers. U zult deze ontvangen bij oplevering van de dienst en na het volgen van de training. Voor deze wachtwoorden geldt een strikte policy met betrekking tot het periodiek vernieuwen van het wachtwoord, het aanvragen van nieuwe wachtwoorden en het formaat. Het is van belang dat u strikt de aanwijzingen uit de handleidingen volgt met betrekking tot wijzigingen die wel of niet zijn toegestaan. Indien Vodafone kosten maakt voor het herstellen van niet toegestane wijzigingen kunnen deze in rekening gebracht worden.
- **Eindgebruikers:** u ontvangt bij de oplevering ook de wachtwoorden waarmee uw eindgebruikers (ONE vast, ONE combi en ONE flex) toegang kunnen krijgen tot de functionaliteit van de ONE toolbar. Het staat u vrij om – indien wenselijk – deze toegang *niet* te verstrekken. Bijvoorbeeld indien veel eindgebruikers niet veelvuldig in instellingen wijzigen. U dient zelf in de eindgebruikersondersteuning op wijzigingen en vragen te voorzien. Voor ONE mobiel gebruikers ontvangt u geen wachtwoorden. Ook **bijzondere eindgebruikerswachtwoorden** – die voor de Call Center medewerkers en Receptionisten – worden door Vodafone bij oplevering verstrekt.

Naast de bovenstaande wachtwoorden - die door Vodafone standaard worden aangemaakt – kunt u zelf beheerdersrechten toekennen op het niveau van groepen of locaties. Deze zogenaamde '**site administrator**' accounts kunt u zelf via de portal maken en beheren. Deze accounts hebben beperkte admin-rechten voor bepaalde gebruikersgroepen of locaties. Vodafone benadrukt nogmaals dat het veilig beheren van de door Vodafone verstrekte wachtwoorden binnen uw organisatie van groot belang is. Verkeerd gebruik of misbruik hiervan kan gevolgen hebben voor de bereikbaarheid van uw organisatie.

3.3 Functioneel beheer

Uw belangrijkste referentiepunt voor het reguliere functionele beheer van de oplossing vindt u in de Beheerportal handleiding. In die handleiding vindt u ook een lijst van beschikbare functionaliteit. Veel van de belangrijke instellingen zijn door uzelf te wijzigen. Dat geldt voor:





- One Net **bedrijfstelefonie functionaliteit voor eindgebruikers**



- One Net **bedrijfstelefonie functionaliteit voor geavanceerde eindgebruikers** zoals call center medewerkers en receptionisten
- One Net **bedrijfstelefonie functionaliteit voor groepen**, zoals call pickup groepen en huntgroepen
- One Net **functionaliteit op organisatie-niveau (enterprise)**, zoals het beheer van naam- en nummerweergave instellingen, groepsnummers en doorverbinden en de berichten bij bijvoorbeeld wachrijen

Bij de oplevering heeft Vodafone deze instellingen conform uw wensen en afspraken tijdens de implementatie ingericht. Voor het functionele beheer tijdens de gebruiksfase is de Telecom Manager (of – indien van toepassing – de business partner) het eerste aanspreekpunt.

De mogelijkheden van eindgebruikers worden grotendeels bepaald door het type seat dat ter beschikking wordt gesteld. Zie in de figuur hieronder de standaard-mogelijkheden die per seat beschikbaar zijn.

	Profiel	ONE vast	ONE combi	ONE flex	ONE mobiel
Kenmerk					
Vast nummer		ja	ja	ja	nee
O6 (mobiel) nummer		nee	ja	ja	ja
Verkort intern nummer		ja	ja	ja	ja
Toestel / bereikbaarheid		vast	vast + mobiel	mobiel	mobiel
Basis en uitgebreide mobiele telefonie functies		nee	ja	ja	ja
Basis en uitgebreide bedrijfstelefonie functies		ja	ja	ja	beperkt
Gelijktijdig rinkelen		nee	ja	nee	nee
Meervoudig profiel		nee	ja	ja	nee
Self-service		via vaste toestel, toolbar of FAC's	via vaste toestel, toolbar of FAC's	via toolbar of FAC's	via FAC's

Houd er rekening mee dat vanaf het mobiele toestel niet alle functies beschikbaar zijn en beperkingen van toepassing zijn. Indien dat belangrijk is voor uw bedrijfsprocessen raden wij u aan om vooraf over de desbetreffende mogelijkheden te overleggen met uw Vodafone contactpersoon. Het toekennen van een andere seat aan eindgebruikers is niet mogelijk via de One Net Self Service Portal en dient als mutatie te worden aangevraagd. De werkwijze bij wijzigingen/mutaties vindt u in hoofdstuk 5. Voor het koppelen van een vast nummer aan een seat dienen deze nummers beschikbaar te zijn binnen het bedrijfsnummerplan dan wel te worden aangeschaft.

4. Werkwijze en contacten bij storingen

4.1 Werkwijze bij storingen telefonie

Melding van een telefonie-gerelateerde storing geschiedt door de Telecom Manager. In bijlage 2 vindt u de bijbehorende contactgegevens. Bij het aanmelden van een incident dient minimaal de volgende informatie te worden verstrekt:

- **Wat:**
 - Wat is het A-nummer (het nummer van de beller)?
 - Wat is het B-nummer (het nummer dat de beller probeert te bereiken)?
- **Wanneer:**
 - Wanneer en op welk tijdstip deed de storing zich voor?
 - Kon de beller eerder wel bellen?
- **Omvang:**
 - Hoeveel mensen en locaties zijn door de storing getroffen?
 - Zijn er mensen binnen het bedrijf die deze storing niet hebben?
 - Is de storing reproduceerbaar?
 - Hoe vaak doet deze storing zich voor?
- **Waar:**
 - Op welke locatie(s) doet de storing zich voor? (postcodes)
 - Heeft de storing zich voorgedaan op andere locaties?
 - Zijn er locaties die deze storing niet hebben?
- **Overige:**
 - Wat staat er op de display van het A-nummer?
 - Welk type telefoon wordt er gebruikt (alsmede de softwareversie in geval van mobiele telefoon)?
 - Wat staat er op de display van het B-nummer?
 - Via welk netwerk werd de oproep gedaan (ingeval van roaming op mobiel)?
 - Bedrijfsnaam en contactgegevens?

Door Vodafone wordt een volgnummer toegekend. Daarbij geeft Vodafone voor zover mogelijk aan hoe lang het duurt voordat het probleem is opgelost.

4.2 Werkwijze bij storingen op de verbinding

In het geval er sprake is van een algehele storing op de Managed IP Verbinding dienen, al dan niet op verzoek van Vodafone, de stappen als beschreven in bijlage 3 te worden doorlopen om een juiste analyse op locatie uit te voeren en het zo voor Vodafone mogelijk te maken om aan de oplossing te werken.

4.3 Vodafone Disturbance Alert

Vodafone Disturbance Alert is een Dienst waarbij, via mail en/of SMS, de klant op de hoogte wordt gehouden met betrekking tot grotere verstoringen van de One Net Enterprise Dienst.

4.4 Garantie en reparaties

4.4.1 Garantie

Voor details over de garantietermijnen bij de koop van vaste (IP) telefoons, mobiele telefoons, accessoires en switches verwijzen wij naar de Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt (AVZM).

In geval van huur – van toepassing op de vaste Cisco IP telefoontoestellen, accessoires of ATA's - geldt de garantie gedurende de volledige huurperiode.

4.4.2 Defecten mobiele telefoons

De Telecom Manager kan de defecte mobiele telefoon / mobiele telefoon aanmelden op de reparatiesite van Vodafone (<https://www.vodafone.nl/zakelijk/support/toestel/enterprise-repair-service.shtml>). De Telecom Manager dient daartoe vooraf een wachtwoord aan te vragen bij de Account Manager van Vodafone of bij Vodafone Corporate Services. Vodafone stuurt de Telecom Manager binnen drie dagen een e-mail met een gebruikersnaam, wachtwoord en instructies voor het gebruik van de reparatiesite van Vodafone.

4.4.3 Defecten vaste telefoons en accessoires

Het retour adres voor vaste telefoons, bijbehorende accessoires en One Net switches is hieronder weergegeven.

Vodafone
T.a.v. One Net Reparatieafdeling
Rhijnspeer 219
2901 LB Capelle aan den IJssel

onder vermelding van melding nummer

Aflevering van vervangende eindgebruikers apparatuur zal per post geschieden. De klant is zelf verantwoordelijk voor installatie on-site.

De bovengenoemde service levels betreffende reparaties gelden zowel voor gehuurde als gekochte One Net apparatuur. Buiten de garantieperiode worden de kosten voor nieuwe apparatuur in rekening gebracht. Voor alle reparaties / swaps wordt door Vodafone een eigen risico in rekening gebracht conform de geldende Vodafone One Net Enterprise Tarieflijst.

5. Werkwijze en contacten bij wijzigingen

5.1 Nieuwe Aansluitingen en mutaties One Net Enterprise

Vodafone verzorgt de hosting van de One Net Enterprise bedrijfstelefonie Dienst en draagt zorg voor het technische beheer. U wordt door Vodafone door middel van de One Net Beheerportal in staat gesteld om zelf de Dienst functioneel te beheren en reguliere (functionele) Wijzigingen door te voeren.

One Net Enterprise biedt u ook de mogelijkheid om voor functionele Wijzigingen of vragen gebruik te maken van ondersteuning door Vodafone. Hiervoor geldt een uurtarief of – in het geval van uitbreidingen – standaardtarieven conform de geldende Vodafone One Net Enterprise Tarieflijst. Wijzigingen dienen altijd door te Telecom Manager schriftelijk te worden aangevraagd.

De tabel hieronder geeft de werkwijze op hoofdlijnen weer bij mutaties die betrekking hebben op de functionaliteit en individuele eindgebruikers. Mutaties dienen per e-mail te worden aangevraagd door de Telecom Manager. Voor het aanvragen van de belangrijkste functionele mutaties vindt u een standaard-Wijzigingsformulier op de Service Navigator.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd
Nieuw One Net profiel; nieuw One Net toestel	Nieuwe gebruikers (profielen), inclusief SIM kaarten en/of vaste/mobiele toestellen	Op aanvraag; afhankelijk van seat en toestel.
Wijziging profiel	Wijzigingen aan One Net profiel of de beschikbare features voor eindgebruikers; wijzigen belrestricties	4 werkdagen.
Wijziging gebruikersnaam	Wijzigen van de gebruikersnaam voor een One Net seat	2 werkdagen.
Wijziging huntgroep	Wijziging doorvoeren voor een huntgroep, bijvoorbeeld deelnemers, belritme etc.	Eenvoudige Wijzigingen 3 werkdagen; meer complexe Wijzigingen op aanvraag.
Wijziging incoming Route	Aanpassingen van de telefonie-routing, betrekking hebbend op het hoofdnummer of op doorschakelingen	Eenvoudige Wijzigingen 4 werkdagen; meer complexe Wijzigingen op aanvraag.
Wijziging keuzemenu	Wijzigingen aan het keuzemenu, zoals keuzemogelijkheden, meldtekst e.d.	3 werkdagen.
Wijziging call center flows	Wijzigingen aanbrengen in de structuur of flows van uw call center	Op aanvraag. De doorlooptijd is afhankelijk van de complexiteit van de gewenste situatie.
Wijzigen wachtwoord	Wijzigen of resetten van wachtwoorden op de self-service omgeving	2 werkdagen.

De genoemde doorlooptijden zijn indicatief en gelden uitsluitend indien de Wijzigingen binnen de contractuele afspraken vallen.

5.2 Mutaties Mobiele Telefoon en Data

De tabel hieronder geeft de werkwijze op hoofdlijnen weer bij mutaties die betrekking hebben op mobiele abonnementen van individuele eindgebruikers met een ONE combi, ONE flex of ONE mobiel profiel. Mutaties dienen per e-mail te worden aangevraagd door de Telecom Manager.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd of respons-tijd
Bestellen mobiele telefoons en accessoires	De betreffende prijslijst kan op aanvraag verstrekt worden	1 dag
SIM mutaties	<ul style="list-style-type: none"> • bestellen/activeren SIM's • (de)blokkeren van SIM's • opvragen PUK codes • aanvragen SIM unlock code 	1 dag
Verloren / gestolen toestel		1 dag
Mobiel internet instellingen	Aanpassen van de instellingen voor mobiel internet	1 dag
Verzekeringen	Aanpassingen ten aanzien van de geldende verzekeringen voor mobiele toestellen	1 dag
Reparaties mobiele telefoons	Zie paragraaf 4.4.2	

Ook hier geldt dat de genoemde doorlooptijden indicatief zijn en uitsluitend gelden indien de Wijzigingen binnen de contractuele afspraken vallen.

5.3 Mutaties One Net infrastructuur

De tabel hieronder geeft de werkwijze op hoofdlijnen weer bij mutaties die betrekking hebben op de (technische) infrastructuur voor de One Net Enterprise 2014 Dienst; met name de Managed IP Verbindingen. Voor infrastructurele mutaties zijn in veel gevallen standaardtarieven bekend. Deze mutaties dienen in alle gevallen te worden aangevraagd via de Vodafone Account Manager. De doorlooptijden zijn indicatief.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd
Nummeruitgifte en -portering	Uitgeven en/of porteren van nieuwe vaste/geografische nummers	20 werkdagen.
Verhuizing IsRa binnen kantoorpand	Verhuizen IsRa punt binnen pand	4 weken.

Verhuizing buiten kantoorpand/binnen netnummergebied	Verhuizen Aansluiting naar ander pand edoch met behoud van de (net)nummers	6 weken in geval van DSL en beschikbaar, indien glasvezel op aanvraag.
Verhuizing buiten kantoorpand/buiten netnummergebied	Verhuizen Aansluiting naar ander pand edoch met gebruik van nieuwe (net) nummers	8 weken in geval van DSL en beschikbaar, indien glasvezel op aanvraag.
Aanpassen van de Managed IP Verbinding	Aanpassen van de One Net (voice) component van de verbinding (bijvoorbeeld aantal kanalen, bandbreedte, Codec)	Op aanvraag.
LAN / switching uitbreidingen en Wijzigingen.	LAN / switching aanpassingen/uitbreidingen (indien de LAN Switches geleverd worden door Vodafone), inclusief bijvoorbeeld verhuizing van switches of uitbreidingen.	Op aanvraag.
Opheffen	Het opheffen van de Dienst zal altijd via een Projectmanager dienen te lopen die borgt dat alle gewenste en noodzakelijke activiteiten, voor Vodafone en de klant, tijdig en volledig uitgevoerd worden.	Op aanvraag; geen standaard doorlooptijden beschikbaar.

Bijlage 1: URL's

Online support		
Service Navigator	Status van de verbinding, formulieren en handleidingen https://portal.vodafone.nl	24x7
One Net Self Service Portal	Self Service Portal voor de Telecom Beheerder https://myonenet.service.vodafone.nl/	24x7
Distributie Support Site	Primaire informatiebron voor de Vodafone Business Network partner https://distributiesupport.vodafone.nl	24x7

Bijlage 2: Contact Matrix Telecom Manager

Onderwerp	Contactgegevens*	Openingstijden
Contact tijdens de implementatiefase		
Leveringen		
One Net Enterprise Projectmanagement	Aan u is een projectleider toegewezen, van wie u de contactgegevens separaat ontvangt.	
Contact na implementatie / tijdens 'in bedrijf'		
Voor alle onderwerpen belt u het One Net Enterprise telefoonnummer +31 43 3870228 en kiest u de juiste optie		
Support		
One Net Enterprise Support	Optie 1 alle vragen, mutaties en incidenten (niet-bedrijfskritisch) OneNetEnterpriseSupport.nl@vodafone.com	Werkdagen 08:00 – 18:00 uur
Bedrijfskritische storingsen tijdens kantoortijden		
Technical Support Converged	Optie 2-1 bedrijfskritische storingsen op vaste verbinding, vaste telefonie of One Net Enterprise functionaliteit TESTechnicalSupportconverged.nl@vodafone.com	Werkdagen 08:00 – 18:00 uur
Technical Support Mobile	Optie 2-2 bedrijfskritische storingsen mobiele telefonie en mobiele data diensten TESTechnicalSupportMobile.nl@vodafone.com	
Bedrijfskritische storingsen buiten kantoortijden		
Technical Support	Buiten kantoortijden wordt u doorverbonden met Technical Support, via de door u aangegeven keuze: Optie 3 bedrijfskritische storingsen vaste telefonie Gebruik buiten kantoortijden PIN code: 2306 Optie 4 bedrijfskritische storingsen mobiele telefonie	Buiten kantoortijden (08:00 – 18:00 uur) en in weekeinde

* Deze contactmogelijkheden zijn toegankelijk voor de binnen uw bedrijf aangewezen One Net Enterprise Beheerders (Telecom Managers) en voor Vodafone One Net Enterprise gecertificeerde Vodafone Business Partners. Deze zijn niet toegankelijk voor eindgebruikers.



Bijlage 3: Checklist bij storingen aan de Managed IP verbinding

In het geval dat er sprake is van een algehele storing op de Managed IP Verbinding dient u - al dan niet op verzoek van Vodafone - de hieronder beschreven stappen te doorlopen om een juiste analyse op locatie uit te voeren en het zo voor Vodafone mogelijk te maken om aan de oplossing te werken. U dient de volgende stappen te doorlopen en de resultaten te noteren:

1. Controleer dat de router inderdaad een router van Vodafone is en het apparaat zal voorzien moeten zijn van de nodige bekabeling.
2. Spanning controleren. Staat er power op de router? Als de router niet van spanning is voorzien, probeer een andere Wand Contact Doos.
 - U kunt controleren of er spanning op de router staat door bijvoorbeeld te kijken of de power switch op stand I staat (dit ligt aan het type device, niet alle routers hebben een schakelaar.) en of het OK of het PWR LED* lampje brand (of iets van lampjes op de router.)
3. Is de interne (LAN*) bekabeling in orde? Zitten alle kabels goed vast in de poorten (z.o.z.)? Wordt de bekabeling nergens onderbroken?
 - Er moet minimaal 1 ethernet kabel aangesloten zijn op een van de LAN poorten en een van de LEDs bij LAN of LAN1 moet branden. In ieder geval moet het lampje branden waar de corresponderende bekabeling voor is aangesloten.
4. Is de bekabeling tussen de router en het ISRA* punt of tussen de router en de switch van de lijnleverancier in orde?
 - Het ISRA punt is waar de operator haar lijn aflevert.
 - Controleer of de bekabeling is aangesloten op het ISRA punt en op de ADSL, G.SHDSL of ETHERNET poort van de router. Is de TNF/Vodafone router verbonden met een telefoonlijn en/of LAN bekabeling?
5. Wat is de status van de LED lampjes op de router? Schijf op welke lampjes wel of niet branden en wat hun naam is en geef deze informatie door aan de Servicedesk.
6. Router reboot (cold restart).
 - Power switch uitzetten van de router of de adapter uit de Wand Contact Doos halen en opnieuw insteken. Gaan er helemaal geen ledjes branden als je alleen de power switch hebt omgezet (bij een Cisco device, haal dan ook de adapter/stroomkabel uit de Wand Contact Doos en sluit deze opnieuw aan.)
 - 1 minuut wachten en dan de power weer aan zetten.
7. Wat is de status van de LED's op de router na de cold restart? Hou de router in de gaten, bij veel routers lichten alle lampjes op bij het opstarten, bekijk goed wat er gebeurd en noteer dit.
8. Zijn er werkzaamheden (geweest) op locatie of is er een stroomstoring geweest?
9. Zijn er werkzaamheden (geweest) in de straat / wijk, bijvoorbeeld graafwerkzaamheden?
10. Werkt de telefonie nog op locatie?

Mocht de verbinding niet hersteld zijn na het uitvoeren van deze standard checks, dan gelieve de LED status noteren en door geven aan de Service Desk samen met de uitgevoerde stappen, het liefst in een ticket via onze portal (<https://portal.vodafone.nl>), anders telefonisch of via e-mail.

Detail apparatuur: waar moet u naar kijken?

LAN: aansluitingen naar het lokale netwerk, hier moet de interne apparatuur (doorgaans een switch, telefoons of PC's/Laptops) op aangesloten zijn met Netwerkbekabeling.

DSL: DSL aansluiting, aangesloten op het KPN ISRA punt, geldt voor alle typen DSL, ADSL, SDSL enz. De DSL aansluiting van de router is verbonden via een telefoonkabel met het ISRA punt.

Voedingsaansluiting en powerswitch: controleer of de stroomadapter ingestoken is op de router en op een spanningsstof of wandcontactdoos en als hier een lampje op zit of dit aan staat.

Status LEDs – Lampjes die van belang zijn:

- De LEDs die corresponderen met het DSL interface, voorbeelden hiervan zijn OK, CD,RXD, TXD (is apparatuur afhankelijk.)
- De LEDs die corresponderen met de LAN interfaces, LAN 0, 1, 2 of 3 bijvoorbeeld.

De lampjes die op de routers zitten verschillen per type, Het is van belang goed te kijken welke lampjes aan staan en wat de namen zijn van deze lampjes. Een LED kan continu branden, knipperen of uit zijn.

Geen verstoring op het netwerk en toch problemen?

Mocht de bovenstaande stappen niet helpen, geef alstublieft gedetailleerde informatie aan de Service Desk door over de problemen: wanneer zijn ze ontstaan? Wat wordt er ervaren?

Tenslotte

Deze eerste checks dienen volgens deze SLA door of namens Contractant op locatie worden uitgevoerd. Deze analyse is nodig om te bepalen of de storing op locatie is, aan de router ligt, of in de infrastructuur van de lijnleverancier (b.v KPN, BBned enzovoort). Zonder deze stappen kunnen de medewerkers van de ServiceDesk u helaas niet verder helpen.

Uiteraard als er sprake is van een centrale verstoring, in de infrastructuur van Vodafone of van de provider, zal de ServiceDesk deze zelfstandig onderzoeken.