



# Frequently Asked Questions: Beheer

One Net Enterprise

Release 2014 – V1.4

The future is exciting.

**Ready?**



# Inhoudsopgave

<b>1. Woord vooraf</b>	<b>3</b>
<b>2. Enterprise functionaliteit en instellingen</b>	<b>4</b>
2.1. Inleiding	4
2.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de beheer-portal?	4
2.1.2. (algemeen) Hoe kom ik aan een (extra) login voor de beheer-portal?	4
2.1.3. (algemeen) Waar moet ik rekening mee houden bij de koppeling van de One Net eindgebruikersapparatuur en de verbinding aan mijn bedrijfsnetwerk?	4
2.1.4. (instellingen) Uit hoeveel karakters mag een toestelnaam bestaan?	4
2.1.5. (instellingen) Hoeveel bandbreedte is nodig voor een One Net kanaal?	4
2.1.6. (instellingen) Hoeveel gesprekken kunnen tegelijk gevoerd worden vanaf een bepaalde op One Net Enterprise aangesloten locatie?	4
2.1.7. (instellingen) Ondersteunt de Receptionist het gebruik van een Proxy server?	5
2.1.8. (instellingen) Welke instellingen moet mijn fax hebben binnen One Net?	5
2.1.9. (instellingen) Kan ik een frankeermachine aansluiten op One Net?	5
2.1.10. (instellingen) Vanaf welke verkeersklasse ('Class Of Service') kunnen gebruikers naar het buitenland bellen?	5
2.1.11. (instellingen) Hoeveel analoge toestellen kan ik aansluiten op een ATA en wat zijn de kosten?	5
2.1.12. (instellingen) Het lukt mij niet om mijn nummer door te schakelen (Call Forward) naar een buitenlands nummer; hoe kan dat?	5
2.1.13. (instellingen) Kan ik een mobiel nummer onzichtbaar maken voor zowel de receptioniste als medewerkers?	5
2.1.14. (beheer) Hoe neem ik een tekstmelding op met Windows 7 of andere software?	6
2.1.15. (beheer) In welk formaat moeten tekstmeldingen opgeslagen worden?	6
2.1.16. (beheer) Hoeveel verschillende tekstmeldingen kunnen er afgespeeld worden in de wachtrij van een Call Center?	6
2.1.17. (beheer) Als je virtual on net nummers invoert in het beheer, waar kun je die terugvinden in de receptiesoftware?	6
2.1.18. (beheer) Wat als iedereen in een huntgroep in gesprek is, wat gebeurt er dan met de eerstvolgende beller die naar de huntgroep wordt doorgezet?	6
2.1.19. (functionaliteit) Klopt het, dat als de oproepen op alle agent-toestellen in het call center binnenkomen en dat als een agent het gesprek opneemt, de andere agenten een gemist gesprek zien?	7
2.1.20. (functionaliteit) Hoeveel gesprekken kunnen met de BLF (Busy Lamp Field) van gemonitord worden?	7
2.1.21. (mobiel) Kunnen mobiele toestellen binnen de One Net Enterprise oplossing gebruik maken van de faciliteiten doorverbinden en conference calling?	7
2.1.22. (mobiel) Kan ik de receptionist of call center licentie ook gebruiken in combinatie met een ONE mobiel profiel of een ONE combi profiel?	7
2.1.23. (mobiel) Kan ik een ONE mobiel of combi profiel ook laten deelnemen aan een huntgroep?	7
2.1.24. (call center) Is het gebruik van de Desktop client voor Call Center verplicht?	7
2.1.25. (call center en receptionist) Is een training verplicht voor Call Center en Receptionist?	7
2.1.26. (call center) Is het mogelijk om een 'secret-code' in het keuzemenu te gebruiken voor medewerkers om zo direct doorgeschakeld te worden?	8
2.1.27. (wachtrij) Waar moet ik rekening mee houden als ik een wachtrij wil gaan gebruiken?	8
<b>3. Ondersteuning en Storingen</b>	<b>9</b>
3.1. Inleiding	9
3.1.1. (contact) Wordt ik door Vodafone geïnformeerd als sprake is van een algehele storing?	9
3.1.2. (contact) Waar kan ik terecht met vragen over de werking of het beheer?	9
3.1.3. (contact) Waar kan ik terecht als sprake is van een storing op de dienst?	9
3.1.4. (contact) Welke informatie moet ik geven in het ticket als ik een storing wil aanmelden?	9
3.2. Uitbreidingen en wijzigingen	9
3.2.1. Waar kan ik nieuwe profielen aanvragen of instellingen laten wijzigen?	9
3.2.2. Welke toestellen en accessoires zijn leverbaar bij One Net Enterprise?	10
3.2.3. Hoe komt het dat de aangepaste naam niet zichtbaar is in het display?	10
3.2.4. Kan ik mijn vaste toestellen een andere achtergrond geven?	10
3.2.5. Kan ik meerdere teksten inspreken voor mijn voicemail en deze meldingen afwisselen?	10
3.2.6. Hoeveel agenten kan 1 supervisor monitoren?	10



# 1. Woord vooraf

Vodafone stelt deze lijst van 'Frequently Asked Questions' graag beschikbaar aan u als One Net beheerder (Telecom Manager) ter ondersteuning bij het beheren van de One Net Enterprise omgeving van eindgebruikers binnen uw organisatie. Uiteraard kunt u voor vragen ook altijd terecht bij de Vodafone klantenservice.

Ondanks dat wij dit FAQ document met grote zorgvuldigheid hebben samengesteld kunnen fouten niet worden uitgesloten. Ook kan het zijn dat gegevens niet meer actueel zijn door bijvoorbeeld wijzigingen/verbeteringen van de dienst. Aan deze uitgave kunnen daarom geen rechten worden ontleend.



## 2. Enterprise functionaliteit en instellingen

### 2.1. Inleiding

#### 2.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de beheer-portal?

Informatie over de werking en functionaliteit van One Net Enterprise voor de beheerder is te vinden in de Vodafone One Net Enterprise Handleiding Administrator. Deze kunt u downloaden via de Service Navigator.

#### 2.1.2. (algemeen) Hoe kom ik aan een (extra) login voor de beheer-portal?

Indien u gebruik wenst te maken van de One Net Enterprise Admin portal is de One Net Admin training verplicht. Zonder deze training wordt geen login verstrekt, hetgeen betekent dat alle wijzigingen bij de Vodafone klantenservice dienen te worden aangevraagd. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht. De login gegevens worden in de regel verstrekt nadat de training is gevolgd.

Voor het aanvragen van een extra login voor de Beheer-portal kunt u terecht bij Customer Services. Om veiligheidsredenen worden in de regel maximaal 3 accounts verstrekt (op bedrijfsniveau). U kunt overigens zelf via de portal accounts voor site-beheerders (op groepsniveau) aanmaken. Voor site-beheerders is het volgen van de training mogelijk, maar niet verplicht.

#### 2.1.3. (algemeen) Waar moet ik rekening mee houden bij de koppeling van de One Net eindgebruikersapparatuur en de verbinding aan mijn bedrijfsnetwerk?

Informatie en advies over de installatie en het beheer van One Net Enterprise in relatie tot uw bedrijfsnetwerk is te vinden in de One Net Enterprise installatierichtlijnen. Deze kunt u downloaden via de Service Navigator.

#### 2.1.4. (instellingen) Uit hoeveel karakters mag een toestelnaam bestaan?

U kunt maximaal 29 alfanumerieke karakters ingeven in de programmering. Het kan per type toestel verschillen hoeveel karakters er getoond worden in het display.

#### 2.1.5. (instellingen) Hoeveel bandbreedte is nodig voor een One Net kanaal?

Op basis van ervaringen en onderzoek hanteert Vodafone een bandbreedte-richtlijn van 100 of 112 kbit/seconde (afhankelijk van de verbindingstechniek) voor G711 gesprekken. Indien u gebruik maakt van de Busy Lamp field is extra bandbreedte noodzakelijk. Uw Account Manager kan u hierover adviseren.

#### 2.1.6. (instellingen) Hoeveel gesprekken kunnen tegelijk gevoerd worden vanaf een bepaalde op One Net Enterprise aangesloten locatie?

Bij het aansluiten van een locatie – typisch bij de oplevering van One Net Enterprise - heeft u het aantal kanalen opgegeven dat voor die locatie ondersteunt dient te worden. Dit aantal bepaalt het maximaal aantal inkomende en uitgaande gesprekken dat gelijktijdig gevoerd kan worden. Als dat aantal wordt overschreden (bijvoorbeeld tijdens 'piek-uren'), kunnen gesprekken die dat aantal overschrijden niet tot stand komen. Als u vermoedt dat – bijvoorbeeld in verband met uitbreidingen – de kans groter is dat het aantal wordt overschreden, dan raden wij aan bij Vodafone een verzoek in te dienen om het aantal kanalen



uit te breiden. Hier zijn kosten aan verbonden; het kan zijn dat er wijzigingen nodig zijn op de dataverbinding.

#### 2.1.7. (instellingen) Ondersteunt de Receptionist het gebruik van een Proxy server?

De applicatie ondersteunt HTTP proxy voor web upgrades. Deze instellingen dienen te worden aangepast onder de opties van de applicatie bij Updates.

#### 2.1.8. (instellingen) Welke instellingen moet mijn fax hebben binnen One Net?

De fax moet zowel inkomend als uitgaand vast ingesteld worden op de maximale snelheid van 9600 baud, daarnaast moet de ECM (foutcorrectiemodus) uitgezet worden. Houd er rekening mee dat ondanks deze instellingen het gebruik van een fax op een Voice over IP (VOIP netwerk) niet kan worden gegarandeerd. Zie voor details de installatierichtlijnen.

#### 2.1.9. (instellingen) Kan ik een frankeermachine aansluiten op One Net?

Het gebruik van een frankeermachine wordt niet ondersteund in One Net Enterprise.

#### 2.1.10. (instellingen) Vanaf welke verkeersklasse ('Class Of Service') kunnen gebruikers naar het buitenland bellen?

Vanaf de instelling COS 5 (en hoger) is het mogelijk vanaf een bepaald profiel om naar het buitenland te bellen. Deze instelling kunt u – voor uw vaste telefoons - als beheerder controleren (niet wijzigen) in de Self Service Portal Telecom Manager. Deze Class of Service geldt op gebruikers-niveau. Dat wil zeggen dat vergelijkbare restricties gelden op mobiel.

#### 2.1.11. (instellingen) Hoeveel analoge toestellen kan ik aansluiten op een ATA en wat zijn de kosten?

De Cisco 112 ATA, die bij One Net standaard wordt uitgeleverd, beschikt over 2 poorten. Dat betekent dat u de keuze heeft om aan deze ATA 1 of 2 eindapparaten te koppelen op basis van 1 respectievelijk 2 profielen. Hiervoor worden de betreffende hardware-kosten in rekening gebracht (de ATA en eindapparatuur), evenals de gebruikelijke profiel-kosten.

#### 2.1.12. (instellingen) Het lukt mij niet om mijn nummer door te schakelen (Call Forward) naar een buitenlands nummer; hoe kan dat?

Voor Call Forwarding instellingen (doorschakelen) gelden meer stringente Class Of Service beperkingen. Om misbruik te voorkomen is het standaard niet mogelijk om een call forward in te stellen naar premium nummers of naar bestemmingen in het buitenland.

#### 2.1.13. (instellingen) Kan ik een mobiel nummer onzichtbaar maken voor zowel de receptioniste als medewerkers?

Standaard wordt zowel mobiele als vaste nummer getoond in het adresboek. Het is mogelijk om het mobiele nummer niet weer te geven in de receptiesoftware dan wel adresboek.

Dit dient op speciaal verzoek te gebeuren en een gebruiker krijgt hiervoor een aparte licentie. Er zijn meerdere instellingen mogelijk:

- Niet zichtbaar in de bedrijfstelefoongids
- Telefonische bereikbaarheid niet zichtbaar
- Naam en/of extensie bij auto-attendant gebruik

One Net Enterprise release 2014 – Beheer FAQ – Februari 2016



Het is tevens mogelijk om bij individuele collega's wel zichtbaarheid te tonen, dit moet op voorhand worden ingeregeld.

#### 2.1.14. (beheer) Hoe neem ik een tekstmelding op met Windows 7 of andere software?

Windows 7 sound recorder staat niet toe dat de audio eigenschappen aangepast worden. U kunt een opname via een andere applicatie maken. Gebruik bijvoorbeeld de applicatie 'Broadsoft recorder', deze is te vinden in de Android Google Play Store en de iOS I-Tunes Store onder de naam 'Broadsoft recorder'. In veel gevallen is het overigens – om kwaliteitsredenen - aan te raden deze opnames door gespecialiseerde bedrijven te laten verzorgen. Indien gewenst verstrekt Vodafone graag contactgegevens van bedrijven waar wij goede ervaringen mee hebben.

#### 2.1.15. (beheer) In welk formaat moeten tekstmeldingen opgeslagen worden?

Tekstmeldingen dienen opgeslagen te worden in het formaat CCITT u-law, 8000 Hz, 8 bit Mono

#### 2.1.16. (beheer) Hoeveel verschillende tekstmeldingen kunnen er afgespeeld worden in de wachtrij van een Call Center?

Dit is afhankelijk van licenties en is daardoor per Call Center verschillend.

#### 2.1.17. (beheer) Als je virtual on net nummers invoert in het beheer, waar kun je die terugvinden in de receptiesoftware?

Virtual on net nummers, die u bijvoorbeeld wilt gebruiken voor andere bedrijven waar u vaak contact mee heeft, dient u eerst aan te maken en zijn daarna in de receptiesoftware terug te vinden. Volg onderstaande stappen:

1. Ga op groepsniveau naar 'Virtual-On-Net Enterprise Extensions'.
2. U maakt een virtual on net user aan door op 'Add' te klikken.
3. Kies een gewenst intern nummer en vul overige gegevens in.
4. Ga verder naar 'Utilities' en dan naar 'Custom Contact Directory'.
5. Klik op 'Add' om een speciaal adresboek aan te maken voor de virtual on net nummers, deze ziet de receptionist(e) dan in de software. U kunt zelf aangeven hoe het extra adresboek te noemen.
6. Zoek bij 'Assigned users' de virtual on net users die u wilt toevoegen aan het extra adresboek en voeg deze toe.
7. Als de receptionist(e) de bedienpost opnieuw opstart, dan verschijnt ook het nieuwe adresboek met de virtual on net nummers.

#### 2.1.18. (beheer) Wat als iedereen in een huntgroep in gesprek is, wat gebeurt er dan met de eerstvolgende beller die naar de huntgroep wordt doorgezet?

Als iedereen in een huntgroep in gesprek is, dan krijgt de volgende beller een in-gesprek-toon. Om dit te voorkomen kunt u in de huntgroep de configuratie-call forward busy- instellen. Dit is een aanvullende dienst. Neem hiervoor contact op met de Vodafone One Net Klantenservice.



**2.1.19. (functionaliteit) Klopt het, dat als de oproepen op alle agent-toestellen in het call center binnenkomen en dat als een agent het gesprek opneemt, de andere agenten een gemist gesprek zien?**

Dit klopt, voor het toestel is dit een gemist gesprek. Het aangeboden gesprek is op dit toestel niet opgenomen.

**2.1.20. (functionaliteit) Hoeveel gesprekken kunnen met de BLF (Busy Lamp Field) van gemonitord worden?**

Er kunnen maximaal 50 gesprekken gemonitord worden (bij gebruik van 2 BLF's).

**2.1.21. (mobiel) Kunnen mobiele toestellen binnen de One Net Enterprise oplossing gebruik maken van de faciliteiten doorverbinden en conference calling?**

Het gebruik van doorverbinden en (opzetten van) conference calling vanaf uw mobiele telefoon wordt ondersteund door de dienst One Net Enterprise. Het daadwerkelijk kunnen gebruiken van deze functionaliteiten met uw mobiele toestel is echter mede afhankelijk van de vraag of uw toestel deze functionaliteiten ondersteunt. Raadpleeg daarom de handleiding van uw mobiele telefoon om te zien of uw toestel deze functionaliteiten ondersteunt.

**2.1.22. (mobiel) Kan ik de receptionist of call center licentie ook gebruiken in combinatie met een ONE mobiel profiel of een ONE combi profiel ?**

Het correct functioneren van de receptionist of call center functionaliteiten kan - indien deze worden gebruikt in combinatie met een ONE mobiel of combi profiel - niet worden gegarandeerd. Deze functionaliteiten zijn primair bedoeld voor vaste gebruikers; bij profielen met een mobiele telefoon kunnen deze onvoldoende benut worden. Daarom worden deze alleen gekoppeld aan een ONE vast profiel. Uitsluitend voor call center toepassing kan in overleg met onze specialisten in bepaalde gevallen van deze regel worden afgeweken.

**2.1.23. (mobiel) Kan ik een ONE mobiel of combi profiel ook laten deelnemen aan een huntgroep?**

Het gebruik van een mobiel- en combi-profiel binnen een huntgroep kent beperkingen. Zo kan het voorkomen dat de binnenkomende oproep eindigt in de voicemail van een individuele deelnemer. Het is daarom zeer raadzaam om dan voorzorgsmaatregelen te nemen. Voorbeelden: de-activeren van de mobiele voicemail en afmelden indien uw mobiele bereikbaarheid beperkt is (bijvoorbeeld onderweg of in het buitenland). Er is beperkte ondersteuning van Vodafone op deze combinatie die veelal klantspecifiek is.

**2.1.24. (call center) Is het gebruik van de Desktop client voor Call Center verplicht?**

Desktop-inclusief is voor zowel Agent als Supervisor de default, dit wordt ook geadviseerd. Weglaten hiervan wordt toegestaan mits op schrift gemotiveerd; beperkingen zijn van toepassing.

**2.1.25. (call center en receptionist) Is een training verplicht voor Call Center en Receptionist?**

Vodafone adviseert voor de Call Center en Receptionist applicaties om een of meerdere gebruikers de daarbij behorende trainingen te laten volgen. Hoewel Vodafone duidelijke gebruikers-handleidingen (QRG's) ter beschikking stelt is onze ervaring dat met name iets minder ervaren medewerkers van deze

One Net Enterprise release 2014 – Beheer FAQ – Februari 2016



training profiteren om de applicaties snel op de juiste wijze te gebruiken. Ervaren medewerkers die de training volgen zijn snel in staat om als (dagelijkse) aanspreekpunt te fungeren voor hun collega's. Indien geen trainingen worden gevolgd en on-site ondersteuning blijkt achteraf nodig, dan is Vodafone u daarbij graag van dienst. In dat geval zullen ondersteunings-kosten conform de tarieflijst in rekening gebracht worden.

#### 2.1.26. (call center) Is het mogelijk om een 'secret-code' in het keuzemenu te gebruiken voor medewerkers om zo direct doorgeschakeld te worden?

Het is mogelijk om een 'secret-code' in te stellen zodat medewerkers direct doorgeschakeld kunnen worden. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om een \* of # als code te gebruiken om zo direct naar de desbetreffende persoon te gaan en niet eerst het keuzemenu door te lopen. Voor het instellen van een 'secret-code' volgt u de volgende stappen:

1. Ga naar 'Auto Attendant' in de One Net beheer portal van het call center.
2. Kies 'Menu' (uw keuzemenu).
3. Voer een van de keuzes in die u alleen voor medewerkers wilt gebruiken, bijvoorbeeld \*.
4. Kies vervolgens de optie 'Transfer without prompt' en voer het betreffende nummer in waar direct naar doorgeschakeld dient te worden. U kunt deze 'secret-code' nu communiceren naar uw medewerkers.

#### 2.1.27. (wachtrij) Waar moet ik rekening mee houden als ik een wachtrij wil gaan gebruiken?

Een wachtrij voorziet - per ingang - in een oplossing waarbij het belangrijk is om geen gesprekken verloren te laten gaan. Voorbeelden: het hoofdnummer, het nummer van de Helpdesk, Sales en andere front-end afdelingen kunnen worden uitgerust met een wachtrij. Per ingang/nummer is minimaal 1 wachtrij benodigd, afhankelijk hoeveel mensen de wachtrij moeten gaan bedienen. Meerdere receptionisten kunnen dezelfde wachtrij bedienen, zonder dat daar extra licenties voor nodig zijn. Dit zelfde geldt voor call center gebruikers.





## 3. Ondersteuning en Storingen

### 3.1. Inleiding

#### 3.1.1. (contact) Wordt ik door Vodafone geïnformeerd als sprake is van een algehele storing?

In de regel wordt u als One Net Enterprise Telecom Manager door Vodafone - via de Vodafone Disturbance Alert dienst geïnformeerd over de voor u relevante storingen. Dit kunnen zowel landelijke dienstverstoringen zijn als lokale storingen die voor u van specifiek belang zijn. U kunt via My Vodafone Zakelijk portal bepalen wie van uw organisatie via email of sms moet worden geïnformeerd.

#### 3.1.2. (contact) Waar kan ik terecht met vragen over de werking of het beheer?

De Vodafone klantenservice is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de bij Vodafone geregistreerde contactpersonen van uw bedrijf. De actuele contactgegevens vindt u in de One Net Service Gids. Deze is door Vodafone bij oplevering aan u beschikbaar gesteld, dan wel is deze te vinden op de Service Navigator.

#### 3.1.3. (contact) Waar kan ik terecht als sprake is van een storing op de dienst?

De Vodafone klantenservice is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de bij Vodafone geregistreerde contactpersonen van uw bedrijf. De actuele contactgegevens vindt u in de One Net Service Gids. Deze is door Vodafone bij oplevering aan u beschikbaar gesteld, dan wel is deze te vinden op de Service Navigator.

Om zo spoedig mogelijk van de juiste ondersteuning gebruik te kunnen maken vragen wij u om eerst vast te stellen of sprake is van een storing voor een individuele gebruiker (bijvoorbeeld door een defect toestel of een probleem met gebruikersinstellingen) dan wel van een algehele storing en daarna contact te zoeken met Vodafone.

#### 3.1.4. (contact) Welke informatie moet ik geven in het ticket als ik een storing wil aanmelden?

De volgende informatie moet in het ticket staan:

- Klant- en locatie aanduiding
- Het nummer van het toestel waarvan wordt gebeld
- Het nummer dat wordt gebeld
- Datum/Tijdstip
- Duidelijke beschrijving wat er fout gaat

### 3.2. Uitbreidingen en wijzigingen

#### 3.2.1. Waar kan ik nieuwe profielen aanvragen of instellingen laten wijzigen?

De Vodafone klantenservice is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de bij Vodafone geregistreerde contactpersonen van uw bedrijf. Om een uitbreiding aan te vragen dient de bij Vodafone bekende beheerder het Vodafone One Net Enterprise Wijzigingsformulier compleet ingevuld te sturen aan de Vodafone klantenservice.



Aan uitbreidingen of wijzigingen kunnen kosten verbonden zijn.

### 3.2.2. Welke toestellen en accessoires zijn leverbaar bij One Net Enterprise?

Deze informatie – inclusief de geldende prijzen – is te vinden in de Vodafone One Net Enterprise toestelcatalogus. Deze is beschikbaar op de beheeromgeving die Vodafone bij oplevering aan u beschikbaar heeft gesteld.

### 3.2.3. Hoe komt het dat de aangepaste naam niet zichtbaar is in het display?

Naamswijzigingen worden pas zichtbaar in het display nadat er op de OneNet beheerdersportal een rebuild gevolgd door een toestel reset is uitgevoerd voor het desbetreffende toestel. Bij uitgaande gesprekken zijn naamswijzigingen direct zichtbaar .

### 3.2.4. Kan ik mijn vaste toestellen een andere achtergrond geven?

Nee, dit is niet mogelijk.

### 3.2.5. Kan ik meerdere teksten inspreken voor mijn voicemail en deze meldingen afwisselen?

Als deze teksten al in het systeem staan, kunt u via de user pagina wisselen tussen de verschillende teksten. Dit geldt alleen voor de No Answer tekst.

### 3.2.6. Hoeveel agenten kan 1 supervisor monitoren?

Een supervisor kan maximaal 50 agenten tegelijk monitoren.



The future is exciting.

**Ready?**

