

# My Vodafone

Handleiding

2021

The future is exciting.

**Ready?**

<b>1</b>	<b>Introductie.....</b>	<b>4</b>
1.1	<b>Rolverdeling binnen My Vodafone .....</b>	<b>4</b>
1.1.1	De accounteigenaar.....	4
1.1.2	De beheerder .....	4
1.1.3	De medewerker.....	4
<b>2</b>	<b>De My Vodafone-portal voor beheerders .....</b>	<b>5</b>
2.1	<b>Inloggen.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>My Vodafone op accountniveau .....</b>	<b>6</b>
3.1	<b>Overzicht.....</b>	<b>6</b>
3.1.1	Contacten & nummers.....	6
3.2	<b>Producten.....</b>	<b>8</b>
3.2.1	Aangesloten producten .....	9
3.2.2	Diensten.....	9
3.2.3	Rekeningmodules .....	9
3.3	<b>Beheerders.....</b>	<b>9</b>
3.3.1	Een nieuwe beheerder aanmaken.....	9
3.3.2	Welke rechten kunt u beheerders geven? .....	10
3.3.3	Contacten & nummers .....	10
3.3.4	Rekeningen.....	10
3.3.5	Bestellen .....	11
3.4	<b>Support.....</b>	<b>14</b>
3.4.1	Status & verzoeken .....	14
3.4.2	Storingen & onderhoud.....	14
3.4.3	Serviceovereenkomst .....	15
3.4.4	Bedrijfspagina .....	15
<b>4</b>	<b>My Vodafone op bedrijfs onderdeel-niveau .....</b>	<b>16</b>
4.1	<b>Overzicht.....</b>	<b>16</b>
4.2	<b>Beheer.....</b>	<b>17</b>
4.2.1	Contacten & nummers.....	17
4.2.2	VPN.....	28
4.2.3	Bulkbeheer.....	28
4.2.4	Verbruiksmeldingen .....	30
4.2.5	Groepsbundels.....	30
4.3	<b>Rekeningen.....</b>	<b>30</b>
4.3.1	Rekeningoverzicht .....	31
4.3.2	Rekeninggegevens.....	32
4.3.3	Rekeninginzicht.....	32
4.4	<b>Bestellen .....</b>	<b>32</b>
4.4.1	Simkaart activeren.....	32
4.5	<b>Support.....</b>	<b>34</b>
4.5.1	Status & verzoeken .....	34
4.5.2	Bedrijfsgegevens.....	34
<b>5</b>	<b>Service Navigator instellen .....</b>	<b>35</b>
5.1	<b>Nieuw account in service navigator .....</b>	<b>35</b>
5.2	<b>Gebruikers en rechten in Service Navigator.....</b>	<b>36</b>
5.3	<b>Contactmatrix.....</b>	<b>37</b>

<b>5.4</b>	<b>Aanmaken ticket.....</b>	<b>39</b>
<b>5.5</b>	<b>Onderhoud melden .....</b>	<b>44</b>

My Vodafone verbetert continu. Daarom kan het zijn dat deze handleiding tijdelijk iets afwijkt van de werkelijkheid.

## 1 Introductie

De wereld verandert razendsnel. Te midden van al die ontwikkelingen is het belangrijk om met elkaar in contact te blijven. U wilt altijd bereikbaar zijn – en verwacht dat ook van uw collega's. Maar dat moet wel financieel beheersbaar zijn. Met het online servicekanaal My Vodafone helpen wij u om uw telecomzaken 24/7 online te regelen. Met de handige functionaliteiten speelt u in op de behoeften van uw medewerkers. Ook kunt u rekeningen inzien, contacten beheren, beheerders wijzigen of toevoegen en limieten instellen voor dataverkeer, telefoonverkeer en verbruikskosten. In deze instructie leest u alles over de functionaliteiten van My Vodafone. Na het lezen kunt u meteen zelf aan de slag.

### 1.1 Rolverdeling binnen My Vodafone

My Vodafone bestaat uit drie niveaus: dat van de accounteigenaar, van de beheerder en van de medewerker. Dankzij deze verschillende niveaus werkt u in uw eigen omgeving en verdeelt u werkzaamheden makkelijk over een aantal collega's.

#### 1.1.1 De accounteigenaar

De hoofdgebruiker van het account is tegelijk de accounteigenaar. Deze accounteigenaar is de belangrijkste contactpersoon voor Vodafone wat betreft uw contract. In het contract duiden we de accounteigenaar aan als hoofdgebruiker. Als accounteigenaar ziet u alles van de hele organisatie, heeft u alle rechten in My Vodafone en maakt u gebruik van alle functionaliteiten.

De accounteigenaar zal niet altijd de (enige) persoon zijn die operationele zaken regelt in My Vodafone. Daarom kunt u als accounteigenaar een deel van of alle werkzaamheden delegeren aan één of meerdere beheerders.

#### 1.1.2 De beheerder

De beheerder wordt gemachtigd door de accounteigenaar om (een deel van) de telecomzaken binnen My Vodafone te beheren. De beheerder kan toegang krijgen tot het hele bedrijf, of tot een deel ervan. Zo regelt u zelf telecomzaken wanneer het u uitkomt. U bent niet meer afhankelijk van de openingstijden van onze klantenservice, of van de beschikbaarheid van onze medewerkers.

De verdeling van rechten lopen gelijk op met de gebruikelijke rolverdeling binnen een bedrijf. Als accounteigenaar kent u één, een aantal of alle permissies toe aan een beheerder:

- *Contacten en nummers*: de beheerder kan bestaande aansluitingen beheren.
- *Rekeningen*: de beheerder heeft toegang tot alle financiële taken, van inzicht in het verbruik tot het betalen van rekeningen.
- *Bestellen*: de beheerder heeft toestemming om bijvoorbeeld simkaarten, hardware, abonnementen en beheerderssoftware aan te schaffen.
- *Beheerders*: de beheerder kan nieuwe beheerders uitnodigen, rechten toekennen, wijzigen en beheerders verwijderen.

#### 1.1.3 De medewerker

U bepaalt zelf of u medewerkers toegang wilt geven tot My Vodafone. De medewerker krijgt alleen inzicht in zijn of haar persoonlijke informatie, zoals het verbruik. De omgeving voor medewerkers is beperkter dan de beheerdersportal. Lang niet alle informatie en functionaliteiten zijn voor hen interessant!

De verantwoordelijke beheerder stelt per (groep) medewerker(s) het medewerkersprofiel vast. Dit profiel bepaalt of de medewerker alleen gegevens mag inzien of ook mag bewerken. Zo ziet de ene medewerker bijvoorbeeld alleen welke extra bundels hij of zij gebruikt, terwijl een andere medewerker ook een extra bundel mag aansluiten.



## 2 De My Vodafone-portal voor beheerders

De modules die u ziet op My Vodafone zijn afhankelijk van de serviceovereenkomst die uw organisatie heeft gesloten met onze accountmanager. Deze overeenkomst vindt u in My Vodafone. Dankzij de serviceovereenkomst doet u makkelijk zelf zaken met Vodafone, in de kanalen die u van tevoren met ons heeft afgestemd. Zo blijft alles helder en overzichtelijk.

In de My Vodafone-omgeving bestaan er:

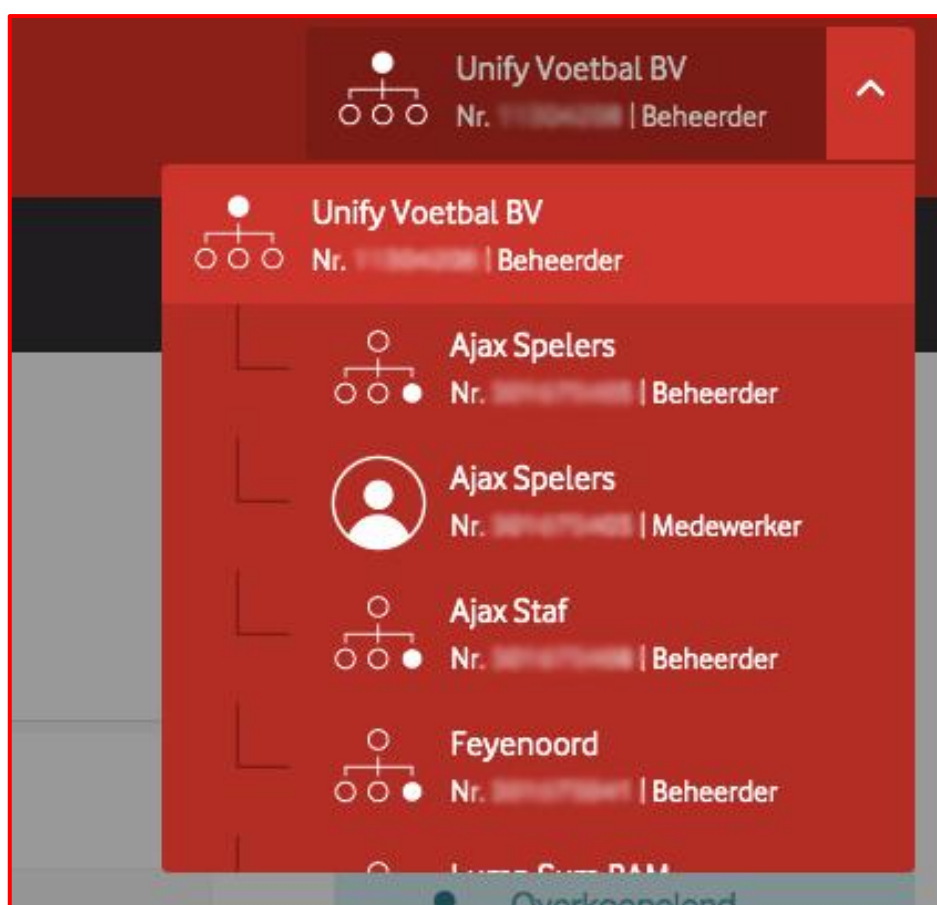
- *Standaard modules:* deze zijn gratis voor elke Vodafone-klant.
- *Extra modules:* deze ziet u op basis van uw serviceovereenkomst. Dit kunnen betaalde diensten zijn als VPN, Telecom Expense Management of One Net Enterprise die u bij Vodafone afneemt.

Daarnaast bestaan binnen My Vodafone de volgende niveaus:

- *Account:* dit is het niveau waarop uw service-overeenkomst is afgesloten met Vodafone. U gebruikt dit niveau als uw bedrijf verdeeld is in meerdere onderdelen en u meerdere facturen van ons ontvangt. Binnen 'Account' vindt u een overkoepelende pagina en u switcht u makkelijk tussen de bedrijfsonderdelen. Afhankelijk van uw rol kunt u op accountniveau onder meer beheerders toevoegen om taken aan te delegeren.
- *Bedrijfsonderdeel:* hier vindt u alle informatie over uw bedrijfsonderdeel. Per bedrijfsonderdeel kunt u (afhankelijk van uw rol) onder meer simkaarten activeren, hardware bestellen, rekeningen bekijken en meldingen of limieten instellen voor dataverkeer, telefoonverkeer of verbruikskosten van medewerkers.

### 2.1 Inloggen

Inloggen op My Vodafone kan via: <https://www.vodafone.nl/my/>. Hier vult u uw e-mailadres en wachtwoord in. Als u bent ingelogd, ziet u rechts bovenaan de pagina uw gebruikersnaam. Hieronder ziet u een keuzemenu met de bedrijfshiërarchie. Als u op het pijltje klikt, verschijnen de onderliggende bedrijfsonderdelen met hun klantnummer. U bepaalt dan zelf op welk niveau u gebruikt maakt van My Vodafone.



Afbeelding 1: Bedrijfshiërarchie

Is het bovenste bolletje ingekleurd? Dan gebruikt u My Vodafone u op accountniveau. Als u via het keuzemenu kiest voor een ander klantnummer, wordt een ander bolletje uit de bedrijfshiërarchie ingekleurd. U ziet hierbij ook andere opties in het menu.

### 3 My Vodafone op accountniveau

In deze handleiding beschrijven we My Vodafone op accountniveau én op het niveau van een bedrijfssonderdeel. In dit hoofdstuk leggen we My Vodafone uit op accountniveau.

#### 3.1 Overzicht

Ingelogd? Dan komt u terecht op de overzichtspagina. Bovenaan de pagina ziet u het menu. Dit bestaat uit de tabbladen 'Overzicht', 'Producten', 'Beheerders' en 'Support'. De modules op de overzichtspagina zijn snelkoppelingen naar de tabbladen. Op de overzichtspagina ziet u op welk bedrijfsniveau u bent ingelogd en hoeveel aanvragen en verzoeken er zijn gedaan. Daarnaast zoekt u makkelijk medewerkers op, krijgt u een overzicht van alle zakelijke producten en diensten van uw bedrijf en geeft u medewerkers toegang tot hun account.

We leggen de omgeving van My Vodafone stap voor stap uit aan de hand van de menustructuur.

The screenshot shows the My Vodafone account overview page. At the top, there is a red navigation bar with the Vodafone logo and tabs for 'Overzicht', 'Producten', 'Beheerders', and 'Support'. The user is logged in as 'Unify Voetbal BV' with the role 'Beheerder'. The main content area is titled 'Overzicht' and shows the user is on the 'overkoepelend bedrijfsniveau'. It features several sections: 'Dit kan in My Vodafone' with links to a video, WhatsApp, and a PDF manual; 'Zoek medewerker' with a search box; 'Storingen & onderhoud' showing 227 active items; 'Aanvragen & verzoeken' showing 1 item open for more than a week, 70 closed tickets, and links to 'Alle items' and 'Support'; and a 'Waar doe ik wat?' sidebar explaining the account and business unit levels.

Afbeelding 2: Overzichtspagina accountniveau

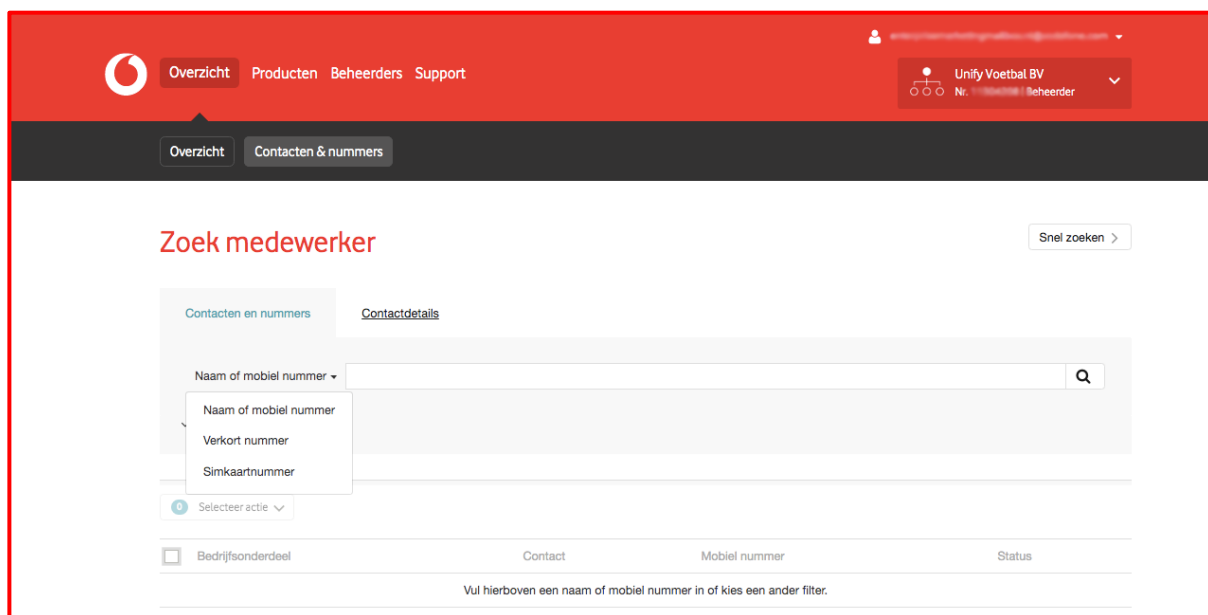
##### 3.1.1 Contacten & nummers

Klikt u vanaf de overzichtspagina op 'Contacten & nummers'? Dan kunt u medewerkers opzoeken en meteen van alles regelen. Zo downloadt u voor meerdere nummers tegelijk een overzicht (als CSV-bestand). Hierin ziet u welk abonnement de gebruiker heeft, welke instellingen op het mobiele nummer staan, welke restricties gelden en wat de einddatum is. Daarnaast bekijkt u de contractduur voor de geselecteerde nummes.



Medewerkers vindt u op:

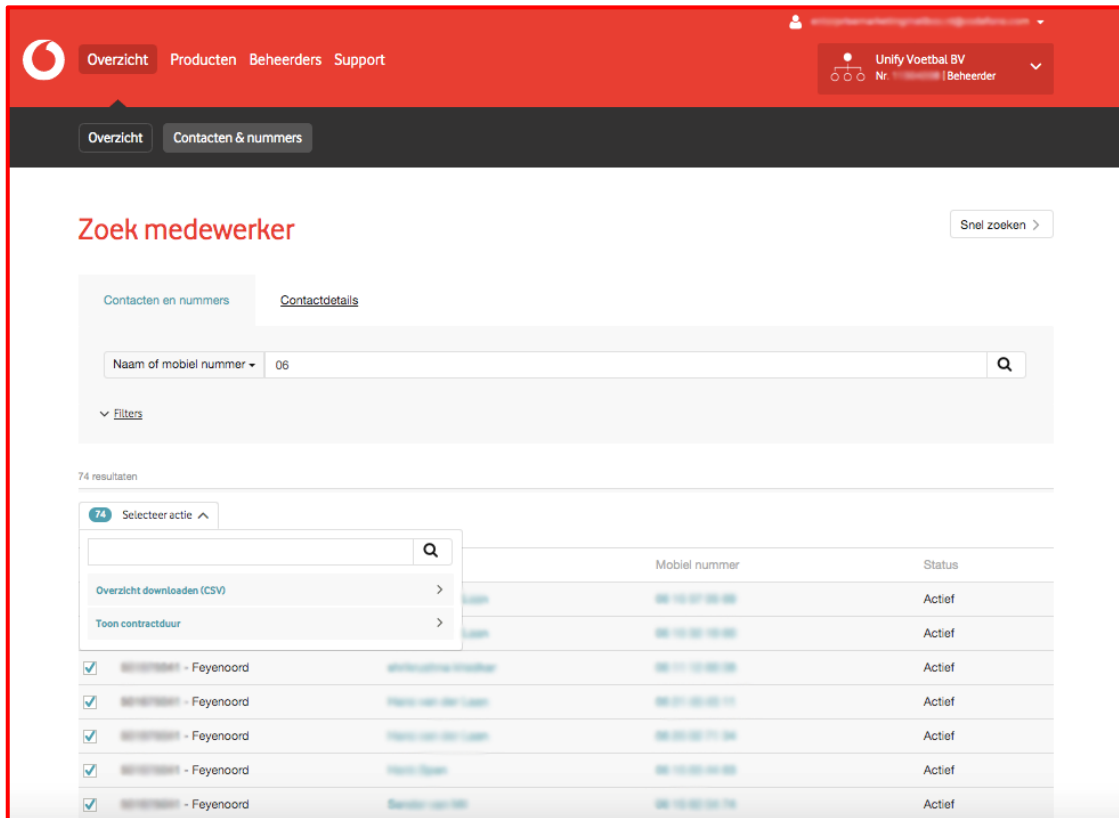
- Naam of mobiel nummer
- Verkort nummer
- Simkaartnummer



*Afbeelding 3: Uitgebreid zoeken naar medewerkers*

Medewerkers zoeken en een actie doorvoeren? Dat doet u zo:

1. Selecteer een zoekoptie (naam of mobiel nummer, verkort nummer of simkaartnummer). Als u zoekt op 'Naam of mobiel nummer', kunt u ook '06' intypen en klikken op 'Zoeken'.
2. U ziet nu een overzicht van de telefoonnummers van medewerkers binnen alle bedrijfsonderdelen.
3. Selecteer één of meerdere nummers.
4. Klik op 'Selecteer actie' en kies uit 'Overzicht downloaden (CSV)' of 'Toon contractduur'.

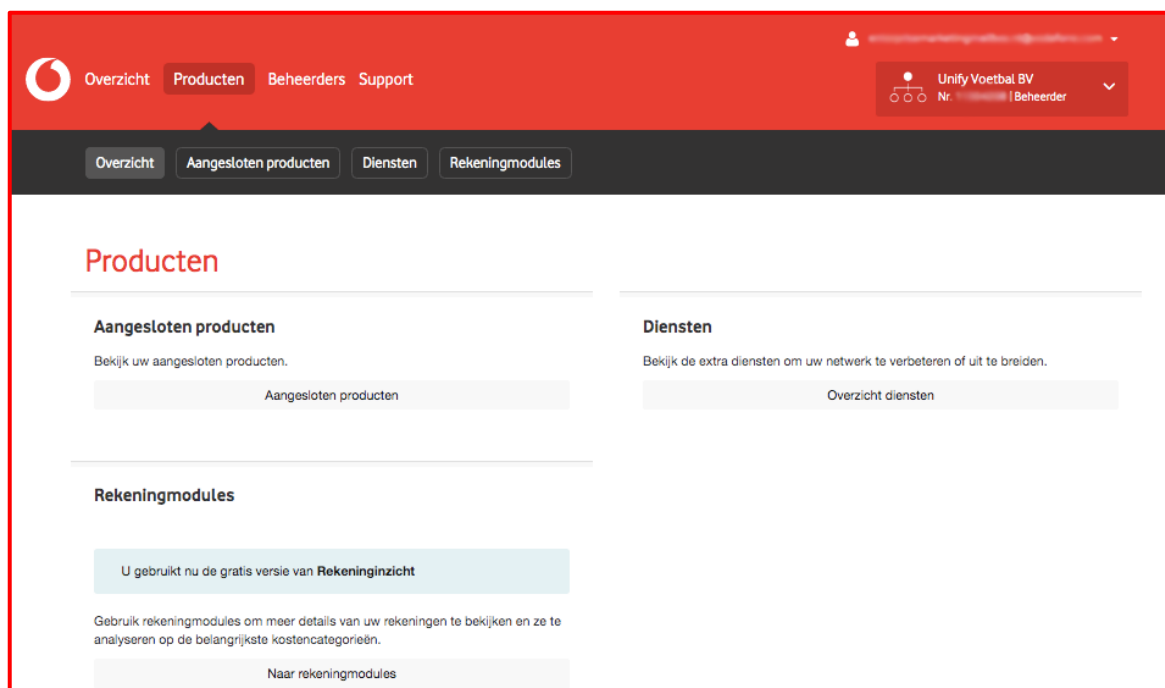


Afbeelding 4: Medewerkers zoeken en actie uitvoeren

Als u geen opties selecteert, maar klikt op een 06-nummer, komt u terecht in het bedrijfsonderdeel waar het mobiele nummer bij hoort. Onder 'Contact- en nummerbeheer' vindt meerdere opties en instellingen. Hierover vertellen we meer in hoofdstuk 4: *My Vodafone als beheerder*.

### 3.2 Producten

Via 'Producten' krijgt u inzicht in uw abonnement, de aangesloten producten en diensten en de rekeningmodules.



Afbeelding 5: Producten - overzichtspagina



### 3.2.1 Aangesloten producten

Als u klikt op 'Aangesloten producten', vindt u een overzicht van uw telefooncentrale, de VPN-aansluitingen en de extra rekeningmodules die u afneemt.

### 3.2.2 Diensten

Kiest u voor 'Diensten', dan ziet u welke Vodafone-diensten (Office 365, One Net en VSDM) misschien interessant voor u zijn. Elke dienst beschrijven we kort. Meer weten? Bel dan even met onze klantenservice op 1200.

### 3.2.3 Rekeningmodules

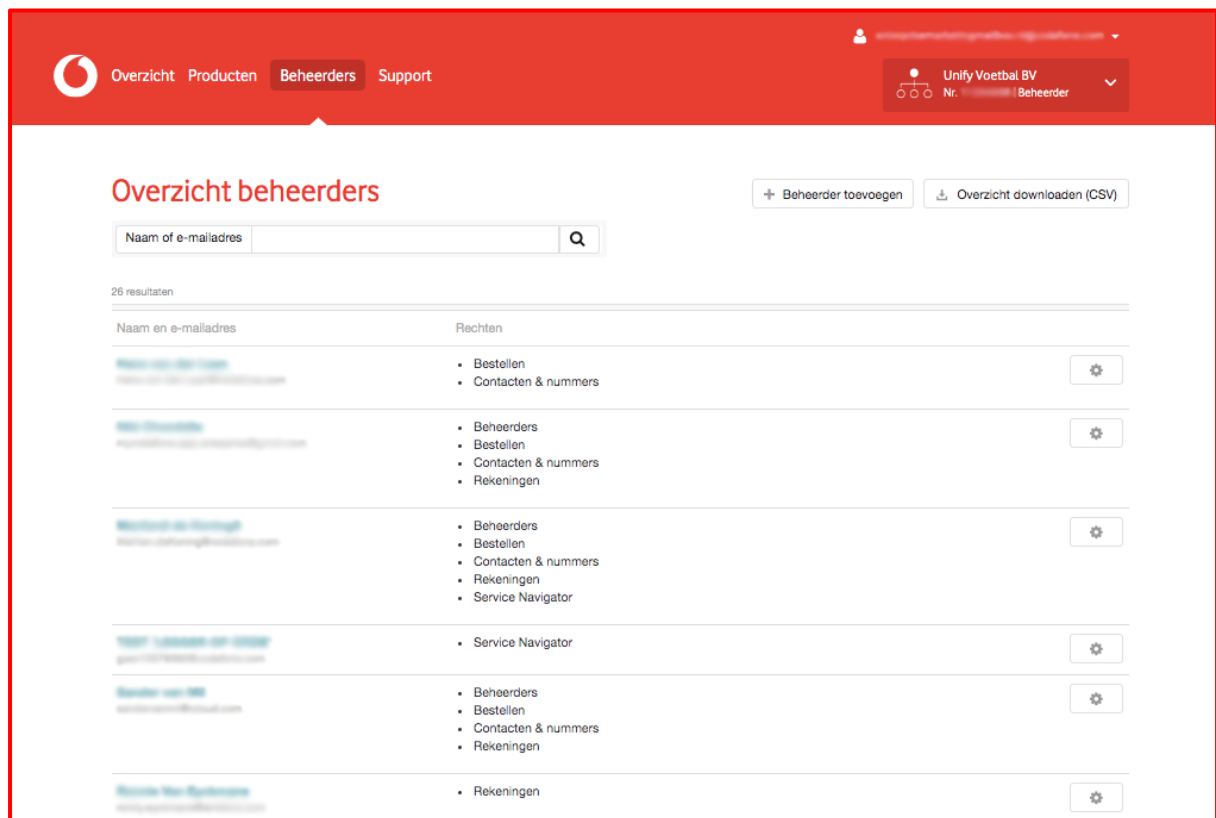
Als u kiest voor 'Rekeningmodules', krijgt u inzicht in uw rekening. U ziet een overzicht van de beschikbare rekeningmodules en hun prijzen. Als u meer inzicht wilt krijgen, kunt u een uitgebreidere module afnemen.

U kunt er ook voor kiezen om de optie 'Rekeningextract' aan of uit te zetten. Met 'Rekeningextract' downloadt u de totale rekening van uw bedrijf (inclusief details van gevoerde gesprekken) om te (laten) analyseren.

Maakt u al gebruik van de rekeningmodule 'Expense Management' en heeft u behoefte aan een training? Deze vraagt u direct aan op de pagina 'Rekeningmodules'. Wij verzorgen een training op locatie voor € 300,-.

## 3.3 Beheerders

Via 'Beheerders' vindt u een overzicht van alle beheerders. Ook kunt u beheerders aanmaken. U bepaalt zelf of u beheerders toegang geeft tot een deel van of tot alle functionaliteiten van My Vodafone. U kunt ook verschillende rechten toewijzen aan medewerkers binnen verschillende bedrijfsonderdelen.



Afbeelding 6: Overzicht scherm beheerders

### 3.3.1 Een nieuwe beheerder aanmaken

Een beheerder aanmaken? Kijk dan eerst of de beheerder al bestaat. Dit doet u zo:

1. Klik op 'Beheerder toevoegen' en vervolgens op 'Medewerker zoeken'.
2. Vul de voor- en/of achternaam in van de medewerker. Klik dan op 'Zoeken'.
3. De resultaten worden geladen.

4. Is de medewerker niet gevonden? Of wilt u een nieuw contact aanmaken? Klik dan op 'Nieuw contact aanmaken'

<b>Nieuw contact aanmaken</b>	Medewerker zoeken
-------------------------------	-------------------

Vul het onderstaande formulier in:

Let op: +316 is vereist als nummer (dit kan later nog gewijzigd worden).

<b>Nieuw contact aanmaken</b>	Medewerker zoeken
-------------------------------	-------------------

Aanhef	<input checked="" type="radio"/> Dhr. <input type="radio"/> Mevr.
Initialen *	<input type="text" value="d"/>
Voornaam *	<input type="text" value="Demo"/>
Tussenvoegsel(s)	<input type="text"/>
Achternaam *	<input type="text" value="demo"/>
E-mailadres *	<input type="text" value="cod.nl@vodafone.com"/>
Telefoonnummer	<input type="text" value="+31600000000"/>

\* Verplicht veld

Volgende stap

Klik hierna op: "Volgende stap".

Nu kan je de rechten kiezen voor de gebruiker. Er moet minimaal 1 rol aangevinkt worden.

### 3.3.2 Welke rechten kunt u beheerders geven?

U geeft beheerders toegang tot de volgende opties: 'Contacten & nummers', 'Rekeningen', 'Bestellen' en 'Beheerders'.

### 3.3.3 Contacten & nummers

Als u de beheerder toegang geeft tot 'Contacten & nummers', kan hij of zij onder meer nieuwe medewerkers toevoegen, abonnementen beheren, simkaarten activeren en meldingen of limieten instellen voor dataverkeer, telefoonverkeer of verbruikskosten.

De rechten van deze beheerder:

- Medewerkers toevoegen en toegang geven tot een eigen My Vodafone-account
- Simkaarten activeren
- Abonnementen instellen en wijzigen
- Tegoed en verbruik bekijken
- Extra's als voordeelbundels aan- en uitzetten
- Nummerbehoud aanvragen, blokkades toevoegen, privacy- en VPN-instellingen beheren
- De serviceovereenkomst bekijken
- Vragen, verzoeken en statussen opzoeken
- Meldingen en limieten instellen voor dataverkeer, telefoonverkeer en verbruikskosten

### 3.3.4 Rekeningen

Als u de beheerder toegang geeft tot 'Rekeningen', kan hij of zij alle rekeningen bekijken en betalen. Ook heeft de beheerder toegang tot alle tegoed- en verbruiksdetails.

De rechten van deze beheerder:

- Verbruiksmeldingen instellen
- Rekeningadressen, contactpersonen etc. wijzigen
- Rekeningen bekijken, downloaden en betalen via iDEAL of incasso
- Rekeningmodules gebruiken om rekeningen te analyseren
- De serviceovereenkomst bekijken

- Vragen, verzoeken en statussen opzoeken

### 3.3.5 Bestellen

Als u de beheerder toegang geeft tot 'Bestellen', kan hij simkaarten activeren.

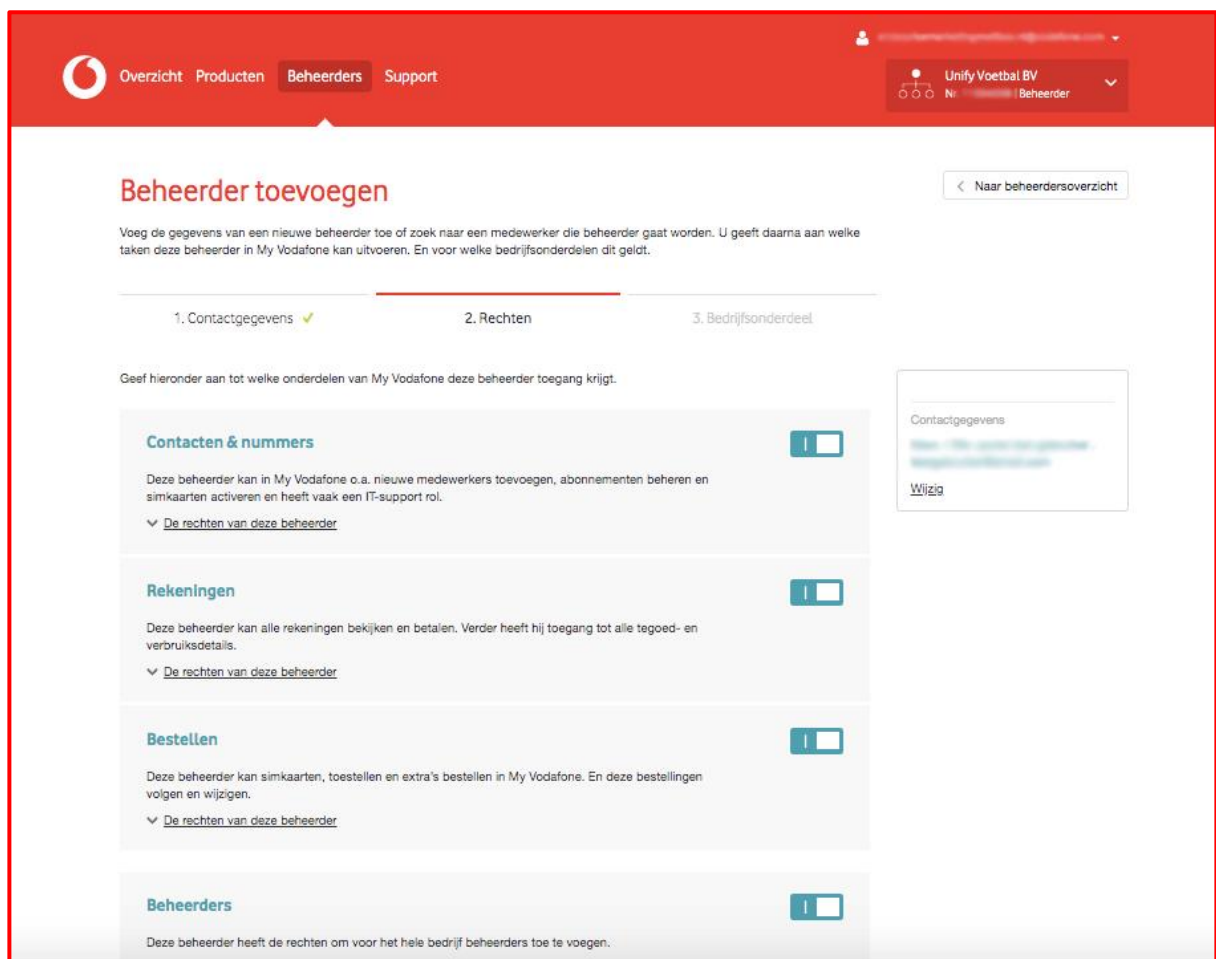
De rechten van deze beheerder:

- Abonnementen en simkaarten activeren
- Extra's zoals voordeelbundels aan- en uitzetten
- Rekeningmodules activeren
- De serviceovereenkomst bekijken
- Vragen, verzoeken en statussen opzoeken

Beheerders

Als u de beheerder toegang geeft tot 'Beheerders', kan hij of zij voor het hele bedrijf beheerders toevoegen.

Let op: 'Beheerders' geeft toegang tot uw hele organisatie. De beheerder krijgt dus ook andere onderdelen in zijn beheer, mogelijk buiten zijn of haar direct werkgebied.



Afbeelding 7: Rechten toekennen aan beheerders

Rechten toekennen aan beheerders

U bepaalt per optie ('Contacten & nummers', 'Rekeningen', 'Bestellen' en 'Beheerders') of u de beheerder toegang geeft. De toegang tot het onderdeel kunt u altijd weer aan- of uitzetten. Dat doet u zo:

1. Naast elke optie ziet u een knopje om de rechten of aan- of uitzetten.
2. De juiste optie gekozen? Klik op 'Volgende stap'.
3. U kunt er nu voor kiezen om beheerders toegang te geven tot uw hele bedrijf of tot een deel ervan. Kies de juiste optie voor u.  
Indien uw medewerker ook toegang nodig heeft tot **service navigator**, geef de beheerder dan toegang tot uw hele bedrijf.'

1. Contactgegevens ✓      2. Rechten ✓      3. Bedrijfsonderdeel

Omdat u deze beheerder (ook) rechten geeft om **beheerders toe te voegen**, kunt u geen bedrijfsonderdelen selecteren.

Deze beheerder heeft toegang tot:

Het hele bedrijf

Onderdelen van het bedrijf

Vorige stap    **Beheerder toevoegen**

Je krijgt nu de onderstaande melding. Wil je de beheerder toegang geven tot Service Navigator? Klik op 'Ja, Service Navigator instellen'. Zo nee, klik dan op 'nee, sluit bericht'.

## Beheerder toevoegen

Voeg de gegevens van een nieuwe beheerder toe of zoek naar een medewerker die beheerder gaat worden. U geeft daarna aan welke taken deze beheerder in My Vodafone kan uitvoeren. En voor welke bedrijfsonderdelen dit geldt.

1. Contactgegevens ✓

Omdat u deze beheerder (ook) rechten geeft o

Deze beheerder heeft toegang tot:

**Gebruiker toevoegen** ×

✓ **Succesvol toegevoegd**

**Service navigator toegang instellen?**  
 Wilt u deze beheerder direct Service Navigator rechten toekennen?  
 U kunt dit ook nog op een later moment doen.

Vorige stap    **Beheerder toevoegen**

Indien ja dan zie je volgende scherm:

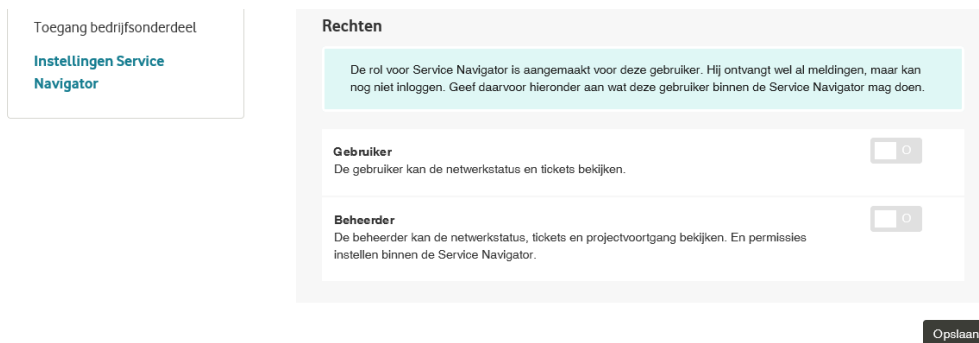
## Instellingen Service Navigator

**Toegang**

Deze gebruiker heeft geen toegang tot Service Navigator.

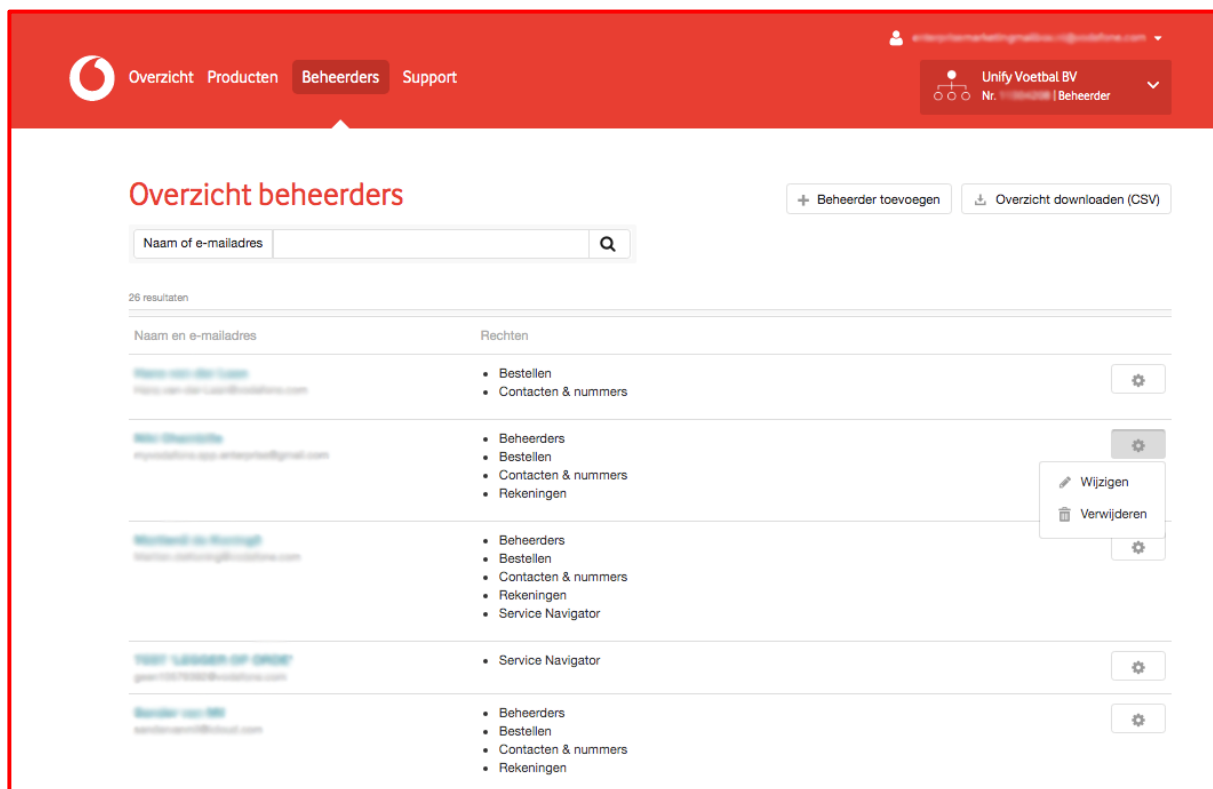
Zet de schakelaar aan en klik op opslaan. Klik hierna links op 'Toegang bedrijfsonderdeel' en klik vervolgens op 'Instellingen Service Navigator'.

Twee nieuwe opties verschijnen. Zet beide schakelaars aan en klik op 'opslaan'.



Selecteer de juiste keuze. Voor het vervolg uitleg over het instellen van Service Navigator zie hoofdstuk 5.

4. De beheerder is nu toegevoegd. Klik op 'Opslaan' om de melding te bevestigen.
5. U komt terecht in het overzicht van beheerders.



Afbeelding 8: Beheerders opzoeken en de instellingen wijzigen

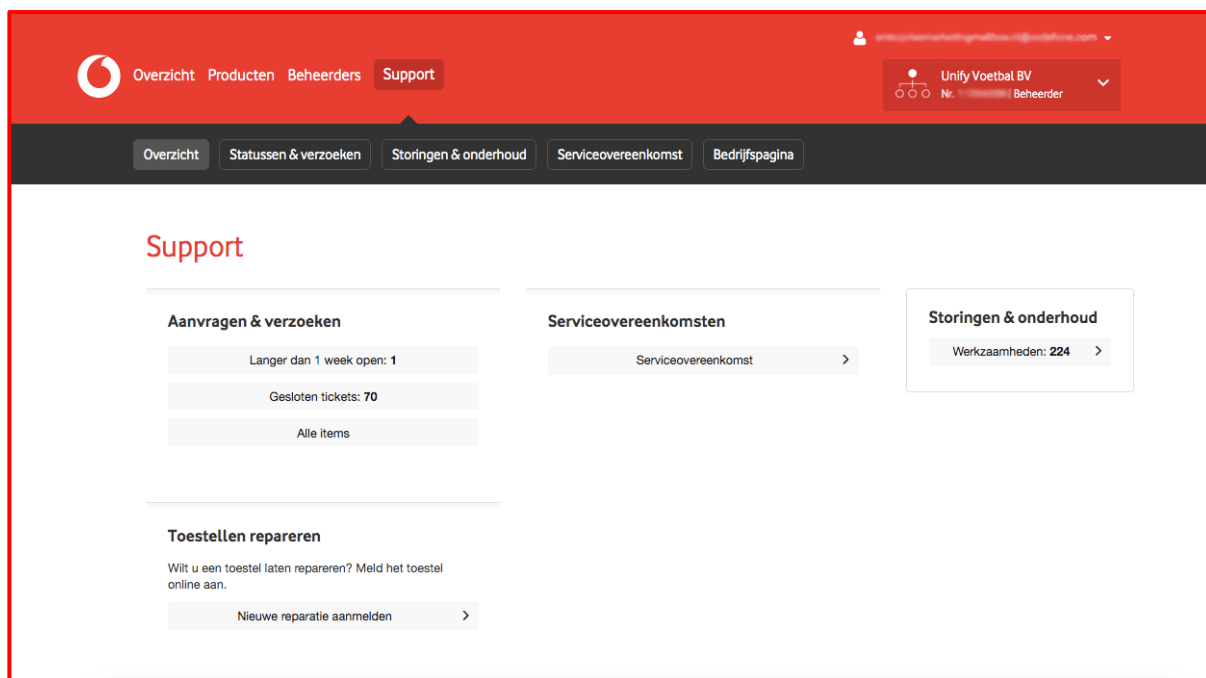
#### Beheerders opzoeken en de instellingen wijzigen

In het overzicht van beheerders vindt u de zojuist toegevoegde beheerder en andere beheerders eenvoudig terug. Zo kunt u op elk moment de rechten en instellingen wijzigen.

1. Bij 'Overzicht beheerders' vult u de naam of het e-mailadres van de medewerker in.
2. Klik op 'Zoeken'.
3. De resultaten worden getoond.
4. Met het tandwiel kunt u de beheerder wijzigen of verwijderen.
5. Met 'Wijzigen' wijzigt u de contactgegevens, rechten en toegang tot het bedrijfssonderdeel. Als u voor 'Verwijderen' kiest, trekt u de beheerdersrechten van de beheerder in.
6. Meldingen en notificaties versturen we standaard per e-mail. Als u deze liever per sms ontvangt, wijzigt u dan uw voorkeur.

### 3.4 Support

Onder 'Support' ziet u een overzicht van het aantal aanvragen en verzoeken. Ook krijgt u makkelijk inzicht in de serviceovereenkomst, ziet u het aantal werkzaamheden en meldt u snel een nieuwe reparatie voor een toestel aan.



Afbeelding 9: Support overzicht scherm

#### 3.4.1 Status & verzoeken

Kiest u voor 'Status & verzoeken', dan ziet u wie er wat gewijzigd of aangevraagd heeft. Daarnaast ziet u het ticketnummer. Als u hierop klikt, ziet u de status van de melding en wat er is gebeurd.

#### 3.4.2 Storingen & onderhoud

Als u kiest voor 'Storingen & onderhoud', vindt u een overzicht van het geplande onderhoud van Vodafone en de door u gemelde storingen.

De netwerkdekking vindt u door te klikken op de 'Dekkingskaart'. U ziet dan een apart venster:



Afbeelding 10: Netwerkdekking



Op de dekkingkaart ziet u waar de netwerkdekking goed is en waar u net iets minder bereik heeft. Zoeken doet u op postcode of plaatsnaam. Zoom vervolgens in op de dekking in uw regio.

Persoonlijk op de hoogte gebracht worden van de laatste aanpassingen en eventuele storingen? Geef dan de contactpersoon door voor uw organisatie. Klik op 'Contactpersonen onderhoud' en daarna op 'Geef uw contactpersonen door'. Ook vindt u hier ook onze contactgegevens voor vragen over storingen en onderhoud en het aanvragen van inloggegevens.

#### *3.4.3 Serviceovereenkomst*

Bij 'Serviceovereenkomst' krijgt u inzicht in uw contract, de gemaakte afspraken en contractdetails.

#### *3.4.4 Bedrijfspagina*

Via 'Bedrijfspagina' vindt uw medewerker de informatie die u heeft ingesteld. Op deze pagina communiceert u bijvoorbeeld over uw interne telecombeleid of verwijst u naar een intern servicepunt. De pagina een persoonlijk tintje geven? Voeg dan uw logo toe.



## 4 My Vodafone op bedrijfszonderdeel-niveau

Op de voorgaande pagina's beschreven we My Vodafone op accountniveau. In dit hoofdstuk leggen we My Vodafone uit op beheerdersniveau. Dat doen we aan de hand van het menu, stap voor stap. Het menu bestaat uit de volgende items: 'Overzicht', 'Beheer', 'Rekeningen', 'Bestellen' en 'Support'.

### 4.1 Overzicht

Zodra u bent ingelogd als beheerder, komt u terecht op de overzichtspagina. Hier vindt u snelkoppelingen naar de verschillende menu-items. Ook vindt u een overzicht van de aanvragen & berichten en de meest recente verbruiksmeldingen die uw medewerkers hebben ontvangen. Vanuit de overzichtspagina kunt u direct naar het My Vodafone-account en de optie om simkaarten te activeren. Daarnaast zoekt u eenvoudig medewerkers op, blokkeert u 06-nummers en vraagt u puk-codes op.

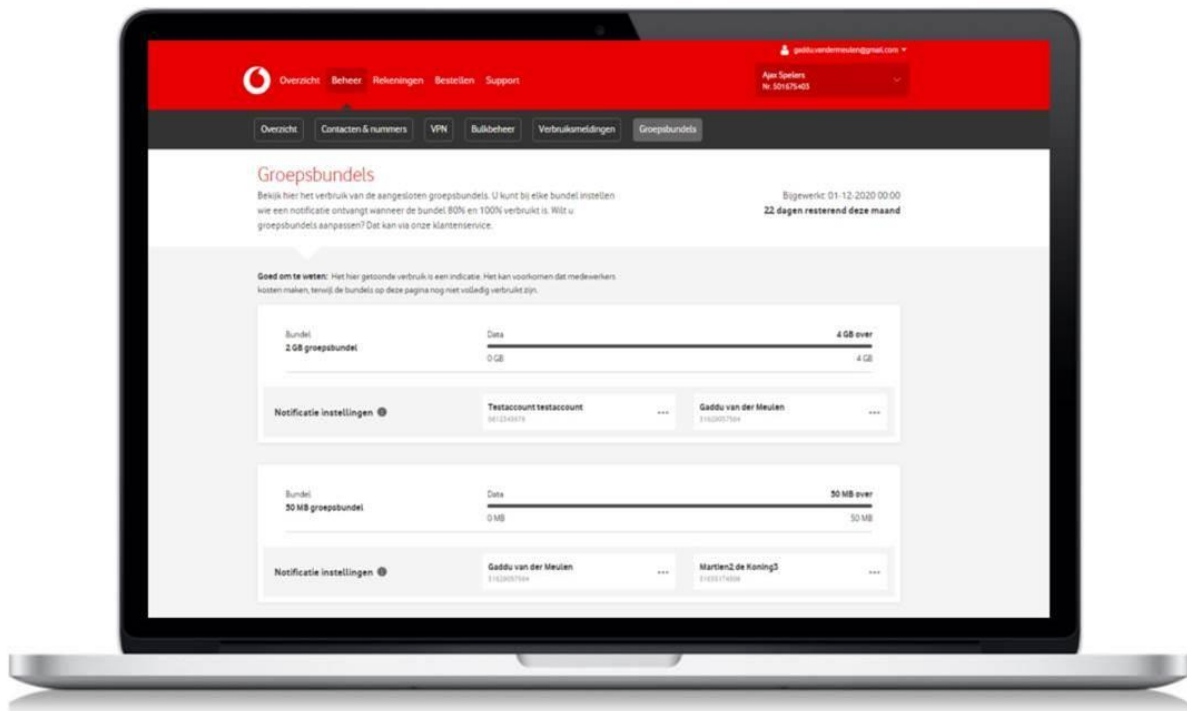
The screenshot displays the 'Overzicht' (Overview) page for a manager level. The top navigation bar is red and contains the Vodafone logo, the current page 'Overzicht', and other menu items: 'Beheer', 'Rekeningen', 'Bestellen', and 'Support'. On the right side of the navigation bar, there is a user profile icon, the email address 'manager@vodafone.com', and a shopping cart icon labeled 'Winkelwagen'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Overzicht' and is divided into three columns. The left column, 'Uw laatste rekeningen', shows three entries, each for € 0,00. The middle column, 'Aanvragen & berichten', shows 'Openstaande orders: 5' and a 'Support' button. The right column, 'Direct naar:', includes links for 'My Vodafone account', 'Simkaart activeren', 'Medewerker zoeken' (with a search input), 'Nummer blokkeren' (with an input field and a 'Blokkeren' button), and 'Pukcode opvragen' (with an input field and an 'Opvragen' button'). Below these columns is a section for 'Recente verbruiksmeldingen' showing a list of reports with '80-100% verbruik' and a link to view all 109 reports.

Afbeelding 11: Overzicht scherm op beheerdersniveau



## 4.2 Beheer

Klikt u op 'Beheer', dan ziet u een overzicht van de laatste toegevoegde nummers. Gebruikt u groepsbundels? Dan vindt u hier ook een overzicht. Vanaf de overzichtspagina gaat u bovendien direct naar 'Contacten & nummers', 'VPN-beheer', 'Bulkonderhoud', 'Verbruiksmeldingen' en 'Groepsbundels'.



Afbeelding 12: Overzicht scherm beheer

### 4.2.1 Contacten & nummers

Via 'Contacten & nummers' vindt u alle nummers binnen uw bedrijfsonderdeel. U ziet drie tabbladen: 'Contacten en nummers', 'Contactdetails' en 'Ingestelde meldingen en restricties'.

Medewerkers vindt u op:

- Naam of mobiel nummer
- Verkort nummer
- Simkaartnummer

Als u onder het tabblad 'Contacten en nummers' op het vergrootglas klikt, ziet u alle nummers binnen uw bedrijfsonderdeel. Door de nummers te selecteren en te klikken op 'Selecteer actie', voert u in één keer de gewenste acties uit. Zo kunt u een CSV-bestand downloaden, of regelt u een van onderstaande zaken:

- Een e-mail of sms sturen naar de geselecteerde nummers
- In één keer de datalimiet instellen voor het buitenland
- Restricties instellen
- Alles-in-1 op Reis wijzigen voor de geselecteerde nummers

Wilt u instellingen bewerken voor een specifieke medewerker? Klik op de naam om naar 'Contactbeheer' te gaan. Als u op het nummer klikt, gaat u naar 'Nummerbeheer'.

Onder het tabblad 'Contactdetails' past u eenvoudig contactgegevens aan. En onder 'Meldingen en restricties' ziet u een overzicht van de meldingen en restricties per contact.

## Contactbeheer

Als u binnen Contacten & nummers heeft gezocht op '06', ziet u de namen van medewerkers onder 'Contact' en de 06-nummers onder 'Mobiel nummer'. Klikte u onder 'Contact' op de naam van de medewerker, komt u terecht in 'Contactbeheer'. Hier wijzigt u de contactgegevens, of verwijdert u de contactpersoon.

Wilt u een mobiel nummer koppelen aan een ander contact of aan een andere medewerker? Klikte u dan op 'Wijzigen', rechts van de contactgegevens. Let op: als u op deze manier contactgegevens wijzigt, doet u dat voor alle abonnementen die aan dit contact gekoppeld zijn.

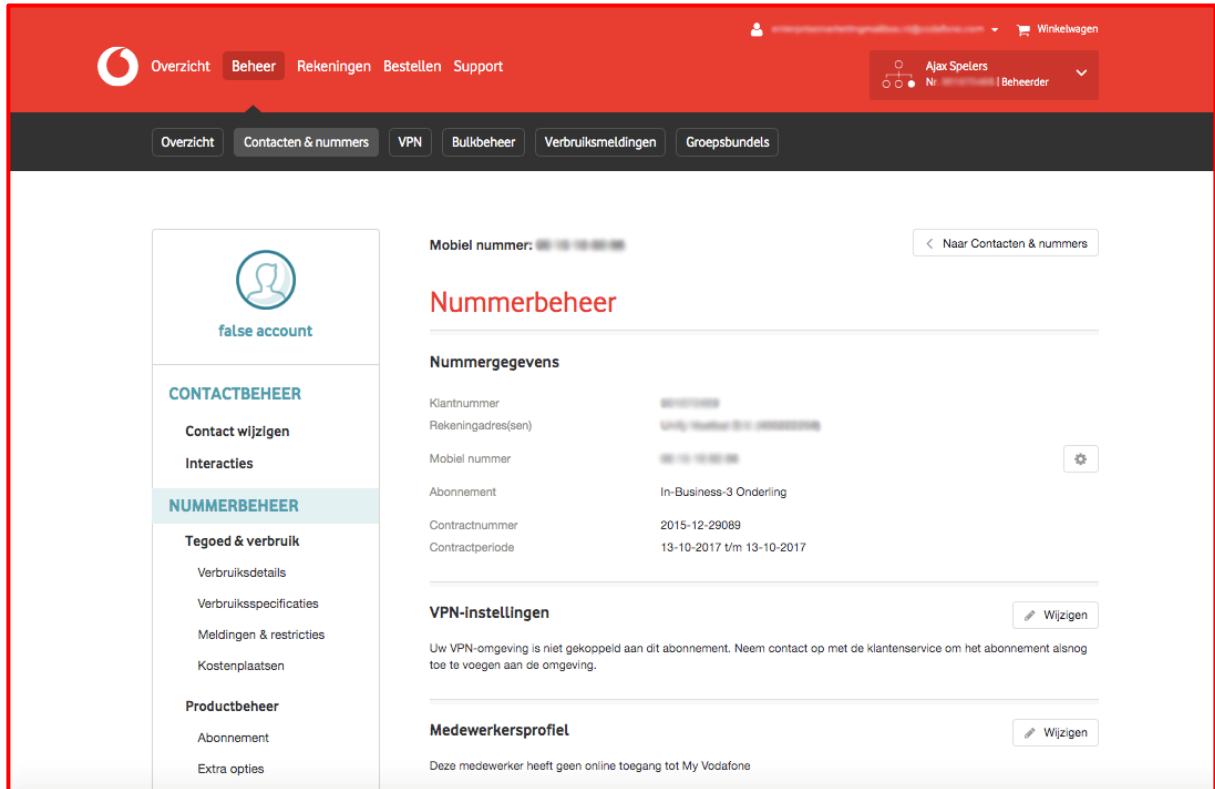
Wilt u slechts één van de mobiele nummers die aan een contact gekoppeld zijn overzetten naar een ander of nieuw contact? Klikte u dan onder 'Abonnementen' bij het mobiele nummer op het tandwiel rechts. Kies 'Overzetten' om een nieuw of bestaand contact aan het mobiele nummer en abonnement te koppelen. U zet het abonnement hier ook stop. Let op: als u op 'Stopzetten' klikt, wordt het abonnement direct afgesloten en kunt u het niet meer activeren.

The screenshot displays the 'Contactbeheer' interface. The top navigation bar includes a logo, navigation links (Overzicht, Beheer, Rekeningen, Bestellen, Support), a user profile (Ajax Spelers), and a shopping cart (Winkelwagen). The secondary navigation bar has tabs for Overzicht, Contacten & nummers (selected), VPN, Bulkbeheer, Verbruiksmeldingen, and Groepsbundels. The main content area features a sidebar with account management options (CONTACTBEHEER, NUMMERBEHEER, Tegoed & verbruik, Productbeheer) and a main panel titled 'Contactbeheer'. The main panel shows contact details (Aanhef, Initialen, Voornaam, Achternaam, E-mailadres, Dhr., etc.), a 'Verwijderen' and 'Wijzigen' button, and a table of 'Abonnementen'. The table has columns for 'Mobiel nummer', 'Verkort nummer', 'VPN-lijst', 'Abonnement', and 'Status'. One row is visible with a mobile number '06 15 15 80 85', a status of 'Actief', and a gear icon. A dropdown menu is open for the gear icon, showing 'Overzetten' and 'Stopzetten' options.

Afbeelding 13: Contacten & nummers - Contactbeheer

## Nummerbeheer

Als u via 'Contacten & nummers' klikt op een 06-nummer, komt u terecht in 'Nummerbeheer'. De modules die u tegenkomt op de overzichtspagina, linken naar submodules. U kunt kiezen uit 'Tegood & verbruik' (Verbruiksdetails, Verbruiksspecificaties, Meldingen & restricties, Kostenplaatsen), 'Productbeheer' (Abonnement, Extra opties, Simkaart, VastOpMobiel) en 'Instellingen' (VPN, Voicemail & doorschakelen, Medewerkersprofiel, Privacy).



Afbeelding 14: Contacten & nummers - Nummerbeheer

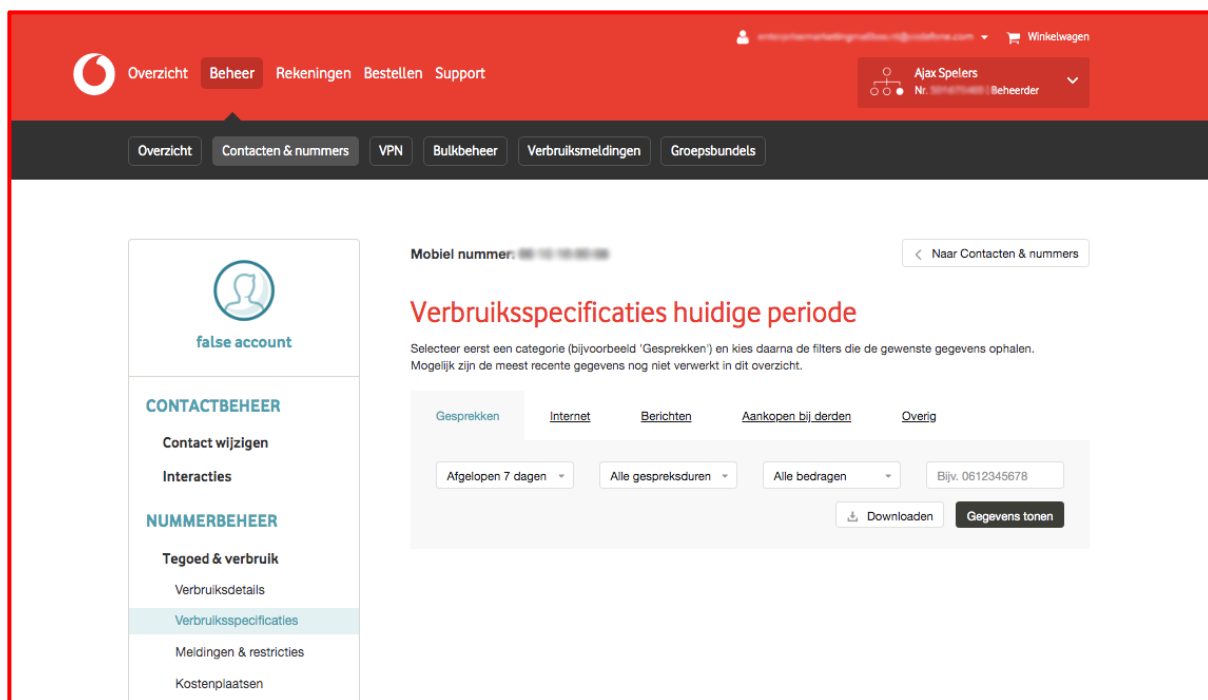
### Nummerbeheer: Tegood & verbruik

Als u op 'Tegood & verbruik' klikt, ziet u het tegoed en verbruik van de gebruiker. Vanuit 'Tegood & verbruik' kiest u voor 'Verbruiksdetails', 'Verbruiksspecificaties', 'Meldingen & restricties' of 'Kostenplaatsen'.

Klikt u op 'Verbruiksdetails', dan ziet u de verbruiksdetails van het gekozen mobiele nummer voor de lopende maand. Zo ziet u wat uw medewerker binnen en buiten de bundel heeft verbruikt. Voor verbruiksdetails van voorgaande maanden gaat u naar Rekeninginzicht.

Als u kiest voor 'Verbruiksspecificaties', kunt u alle gegevens van de lopende maand downloaden op:

- Gespreksniveau
- Internetniveau
- Berichtniveau
- Aankoop bij derden
- Overig



Afbeelding 15: Verbruiksspecificaties downloaden

U kunt gegevens downloaden van de huidige periode, vandaag, gisteren en de afgelopen zeven dagen. Als u de gegevens van een andere periode wilt downloaden, doet u dat via 'Rekeninginzicht'. Als u op gespreksniveau bijvoorbeeld kiest voor 'Afgelopen 7 dagen' en u klikt op 'Gegevens tonen', ziet u alle specificaties van dit mobiele nummer van de afgelopen 7 dagen. Via de andere items filtert u de lijst op gespreksduren, bedragen en mobiele nummers. Alle gegevens exporteert u via de knop 'Downloaden' naar Excel.

#### 4.2.1.1 Nummerbeheer – Meldingen & restricties

Via 'Meldingen & restricties' stelt u specifieke verbruiksmeldingen in voor het mobiele nummer. Dit heeft geen effect op de standaard melding (bij 80% of 100% van de databundel) en geldt niet voor groepsbundels.

U kunt meldingen instellen die een medewerker ontvangt bij een bepaald verbruik. Dit doet u voor:

- *Dataverkeer*: het dataverbruik binnen Nederland, de voordeellanden en overige landen
- *Telefoonverkeer*: het aantal belminuten binnen Nederland, de voordeellanden en overige landen
- *Verbruikskosten*: de verbruikskosten binnen Nederland, de voordeellanden en overige landen

The screenshot shows the Vodafone My Vodafone interface. At the top, there is a navigation bar with 'Overzicht', 'Beheer', 'Rekeningen', 'Bestellen', and 'Support'. The user is logged in as 'Ajax Spelers' (Beheerder). The main navigation includes 'Overzicht', 'Contacten & nummers', 'VPN', 'Bulkbeheer', 'Verbruiksmeldingen', and 'Groepsbundels'. The sidebar on the left lists various management options under 'CONTACTBEHEER' and 'NUMMERBEHEER'. The main content area is titled 'Meldingen & restricties' and shows a table of usage restrictions for a mobile number.

	In Nederland	buiten Nederland	buiten de EU
Dataverkeer	✓	✓	✓
Uitgaand telefoonverkeer	✓	✓	✓
Inkomend telefoonverkeer	✓	✓	✓
Betaalde (premium) nummers	✗	-	-

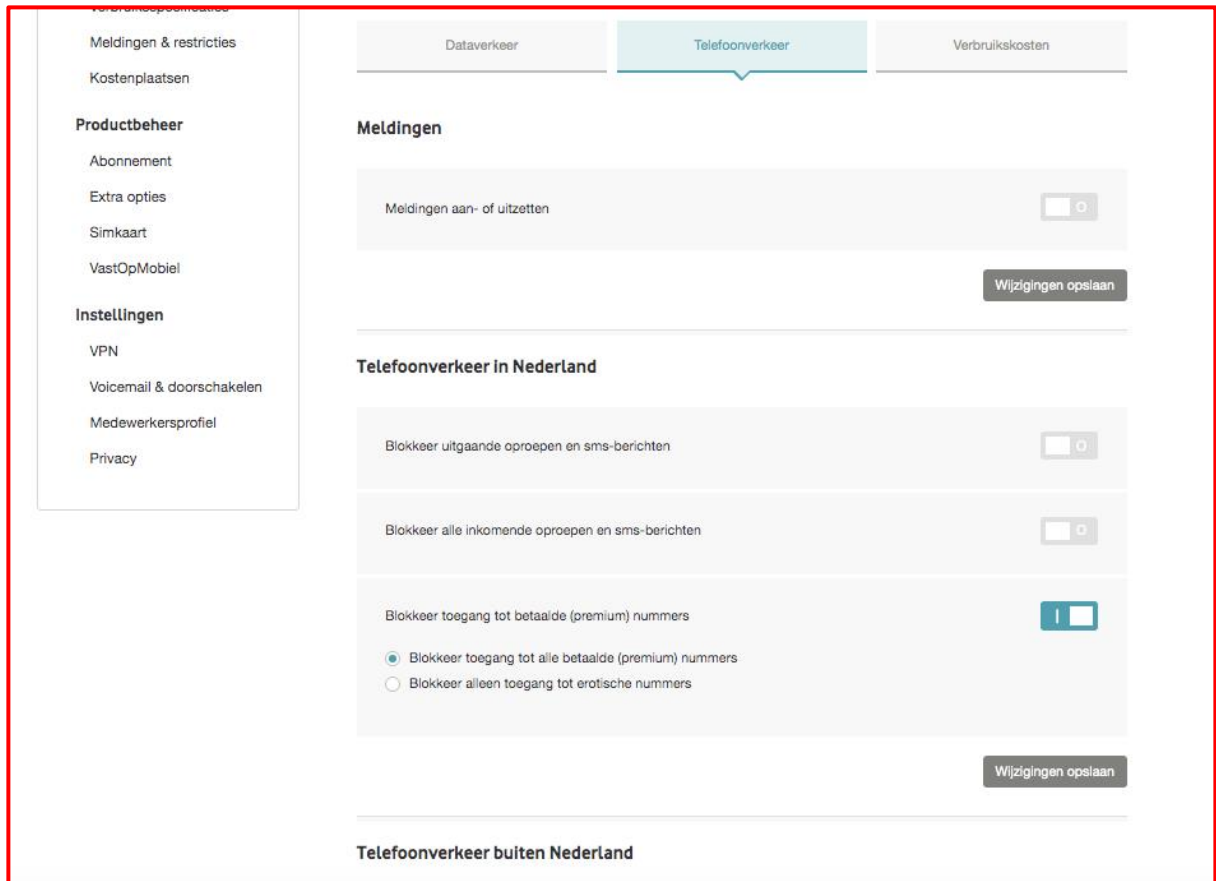
Afbeelding 16: Nummerbeheer - Meldingen & restricties

Meldingen en restricties zet u zelf aan of uit. Als u de optie aanzet voor 'Dataverkeer', kunt u zelf een limiet invullen en een restrictie bepalen. De medewerker voor wie u de restrictie instelt, krijgt een sms als hij of zij de limiet overschrijdt. Ook kunt u een tweede persoon aanwijzen die een sms ontvangt bij overschrijding. Deze persoon moet wel beheerder zijn en in direct contact staan met de medewerker. Daarnaast heeft u de mogelijkheid om dataverkeer binnen en buiten Nederland te blokkeren en een limiet in te stellen voor dataverkeer buiten Nederland. Dit laatste kan ook voor een bepaalde periode.

Afbeelding 17: Dataverkeer meldingen en restricties instellen

Als u de optie aanzet voor 'Telefoonverkeer', kunt u zelf een limiet invullen en een restrictie bepalen. De medewerker voor wie u de restrictie instelt, krijgt een sms als hij of zij de limiet overschrijdt. Ook kunt u een tweede persoon aanwijzen die een sms ontvangt bij overschrijding. Deze persoon moet wel beheerder zijn en in direct contact staan met de medewerker. Daarnaast heeft u de mogelijkheid om telefoonverkeer binnen en buiten Nederland te blokkeren. Telefoonverkeer en in- en uitgaande sms-berichten kunt u buiten Nederland ook voor een bepaalde periode blokkeren, of enkel buiten de Europese Unie. Blokkeren kan op drie manieren:

- U blokkeert uitgaande oproepen en sms-berichten
- U blokkeert alle inkomende oproepen en sms-berichten
- U blokkeert toegang tot betaalde (premium) nummers



Afbeelding 18: Telefoonverkeer meldingen en restricties instellen

Als u de optie aanzet voor 'Verbruikskosten', kunt u zelf een limiet invullen en een restrictie bepalen. De medewerker voor wie u de restrictie instelt, krijgt een sms als hij of zij de limiet overschrijdt. Ook kunt u een tweede persoon aanwijzen die een sms ontvangt bij overschrijding. Deze persoon moet wel beheerder zijn en in direct contact staan met de medewerker.

Verbruiksspecificaties  
Meldingen & restricties  
Kostenplaatsen

**Productbeheer**  
Abonnement  
Extra opties  
Simkaart  
VastOpMobiel

**Instellingen**  
VPN  
Voicemail & doorschakelen  
Medewerkersprofiel  
Privacy

Dataverkeer    Telefoonverkeer    **Verbruikskosten**

**Meldingen en restricties**

Meldingen en restricties aan- of uitzetten

Melding bij: € 0 excl. btw

Restrictie: Wat moet er gebeuren als de medewerker deze limiet bereikt?

- Geen restrictie**
- Beperk het dataverbruik**  
De medewerker kan wel nog data verbruiken, maar de downloadsnelheid wordt verlaagd naar maximaal 64 Kbps. Uploaden gaat met 32 Kbps.
- Blokkeer het dataverbruik**  
De medewerker kan helemaal geen data meer verbruiken.

Extra melding: Stel een tweede ontvanger in

[Ontvanger toevoegen](#)

Wijzigingen opslaan

Afbeelding 19: Verbruikskosten meldingen en restricties instellen

Door opties aan of uit te zetten, de juiste keuze te maken en te klikken op 'wijzigingen opslaan', voert u eenvoudig zelf wijzigingen door.

U kunt ook kostenplaatsen toevoegen aan het mobiele nummer. De kostenplaats is een referentie. Deze vindt u alleen terug in het Rekeningextract-bestand binnen Telecom Expense Management en op onze factuur. U vindt de kostenplaats niet terug in Rekeninginzicht. De omschrijving van de kostenplaats mag maximaal 10 tekens lang zijn en is vrij invulbaar. U kunt hierbij denken aan nummers of namen van afdelingen.



## Nummerbeheer: Productbeheer

Als u kiest voor 'Productbeheer', ziet u eerst weer snelkoppelingen naar het menu aan de linker zijkant. Zo kunt u hier kiezen voor 'Abonnement', 'Extra opties', 'Simkaart' en 'VastOpMobiel'.

The screenshot displays the 'Productbeheer' interface. The top navigation bar includes 'Overzicht', 'Beheer', 'Rekeningen', 'Bestellen', and 'Support'. The left sidebar lists 'CONTACTBEHEER' (Contact wijzigen, Interacties), 'NUMMERBEHEER' (Tegoe & verbruik, Verbruiksdetails, Verbruikspecificaties, Meldingen & restricties, Kostenplaatsen), and 'Productbeheer' (Abonnement). The main content area shows 'Mobiel nummer' with a 'Naar Contacten & nummers' button. Below this is the 'Producten' section, which includes 'Abonnement & extra opties' with options for 'In-Business-3 Onderling', 'Extra opties', and '1 GB: Data Groep Intensief'. There are buttons for 'Abonnement wijzigen' and 'Extra opties instellen'. The 'Simkaart' section shows a 'Wijzigen' button and a table with details: Type (Normaal), Status (Actief), Simkaartnummer, Pukcode, and Locatie.

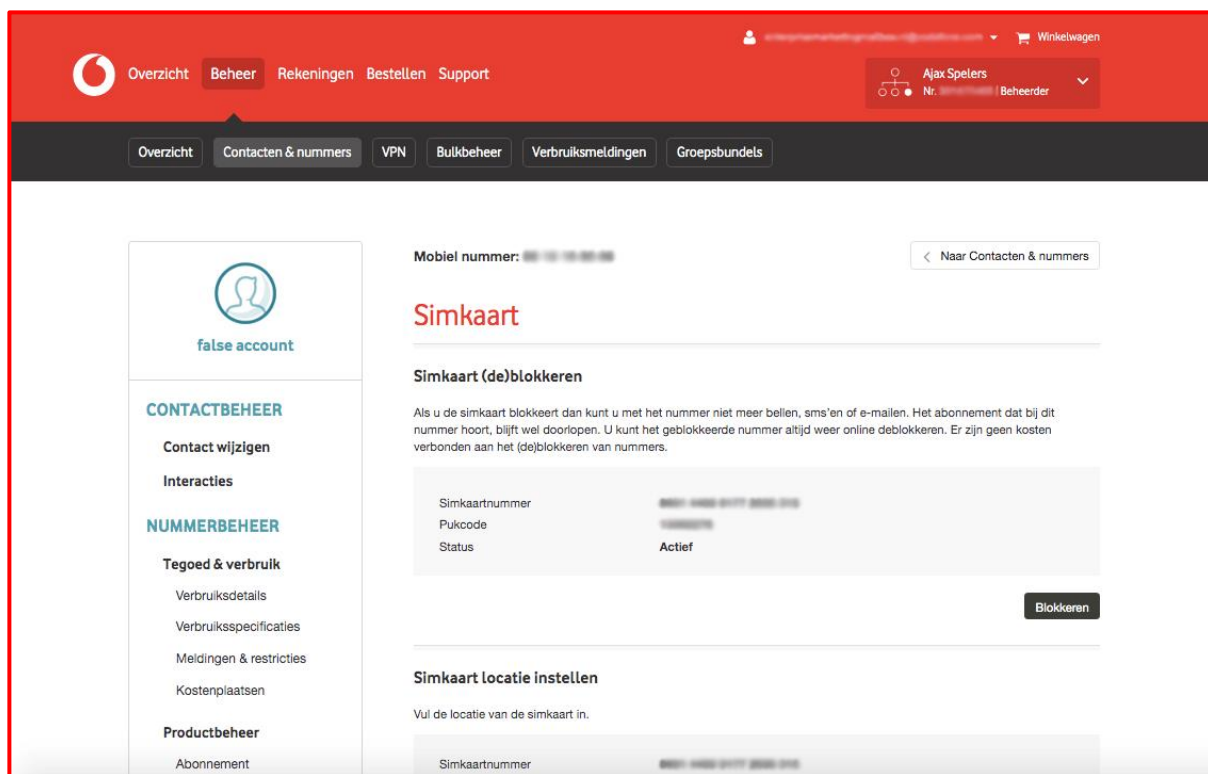
Afbeelding 20: Nummerbeheer - Productbeheer

Als u klikt op 'Abonnement', ziet u het huidige abonnement van het geselecteerde mobiele nummer. Ook ziet u de mogelijkheid om een ander abonnement te kiezen. In de serviceovereenkomst heeft u met ons afgesproken welke abonnementen de medewerker mag hebben. Als u het abonnement wilt wijzigen, kiest u voor 'Selecteer' naast de abonnementsvorm.

Bij 'Extra opties' voegt u extra opties toe aan het abonnement, afhankelijk van de mogelijkheden binnen uw serviceovereenkomst. Denk bijvoorbeeld aan 4G of Mobiel Online.

Via de optie 'Simkaart' vindt u de puk-code terug, of blokkeert u de simkaart. Dat is slim als de telefoon van uw medewerker gestolen is, of de telefoon of simkaart kwijt is. Als u dat wilt, kunt u een melding achterlaten voor uw eigen administratie. Let op: als u een mobiel nummer blokkeert, is het niet meer mogelijk om met dit nummer te bellen, sms'en of e-mailen. Ook kunt u er als beheerder geen acties meer op uitvoeren. Het abonnement bij dit nummer blijft wel doorlopen. Het geblokkeerde nummer kunt u op elk moment kosteloos online deblokken.

Daarnaast kunt u direct een simwissel uitvoeren. Stel, de simkaart gestolen. En u wilt het nummer niet eerst blokkeren, maar direct een andere simkaart plaatsen. Vul dan het nieuwe simkaartnummer in en klik op 'Simkaart wisselen'. Zo koppelt u de nieuwe simkaart aan het abonnement.



Afbeelding 21: Productbeheer - Simkaart

VastOpMobiel is een extra dienst die we aanbieden. Het is hierbij mogelijk om ook mobiele lijnen bij Vodafone af te nemen.

### Nummerbeheer: Instellingen

Ook onder 'Instellingen' vindt u snelkoppelingen naar het menu aan de linker zijkant. Zo kiest u voor 'VPN', 'Voicemail & doorschakelen', 'Restricties & limieten', 'Medewerkersprofiel' en 'Privacy'.

Handig is de optie 'HLR-reset' op de overzichtspagina. Als een medewerker problemen heeft met bellen, gebeld worden of sms'en, helpt het vaak om het toestel opnieuw op te starten. Als dat niet lukt, moet u het toestel opnieuw registreren in het netwerk. Dit heet een HLR-reset. Door op deze optie te klikken, meldt u het toestel opnieuw aan in het netwerk van Vodafone. Er verandert niets aan de instellingen van de medewerker. Hij of zij raakt ook geen informatie kwijt. Na de reset moet de medewerker het toestel binnen 10 minuten opnieuw opstarten door het uit- en aan te zetten. Als het goed is, zijn de problemen daarna opgelost.

Via 'VPN' kunt u verkorte nummers toevoegen aan het mobiele nummer. De VPN-omgeving is vaak al ingericht. Aan een verkort nummer kunt u restricties toevoegen voor inkomende en/of uitgaande gesprekken.

Kiest u voor 'Voicemail & doorschakelen', kunt u bij 'Doorschakelen' alle oproepen direct doorschakelen. De medewerker ontvangt dan geen oproepen. Ook kunt u doorschakelen als er geen bereik is, als de medewerker niet kan opnemen en als hij of zij in gesprek is. U schakelt het nummer dan door naar een ander nummer of naar de voicemail.

Voor gemiste oproepen kunt u notificaties instellen. U bepaalt of de medewerker per sms of per oproep geattendeerd wordt op een voicemailbericht. Ook bepaalt u of de medewerker een sms ontvangt bij een gemist gesprek.

Daarnaast kunt u de voicemailpincode resetten. Dat is verstandig als u de voicemailpincode bent vergeten, of als deze niet werkt. Uw medewerker voert zelf een nieuwe pincode in als hij of zij na het resetten de voicemail belt. Wilt u de complete voicemail resetten? Belt u ons dan even op 1200 via uw mobiele telefoon of 0800-0094 via een vaste lijn.

Via 'Medewerkersprofiel' geeft u medewerkers toegang tot de My Vodafone- portal en de My Vodafone-app. De medewerker krijgt zo inzicht in zijn of haar verbruik. U stelt zelf in of de medewerker alleen het tegoed, verbruik en instellingen mag bekijken, of ook opties mag toevoegen. Als u een optie heeft gekozen en klikt op 'Wijzigingen opslaan', ontvangt de medewerker een uitnodiging per e-mail om het My Vodafone-profiel te activeren. Let op dat u een geldig e-mailadres opgeeft!

Onder 'Privacy' stelt u in of uw medewerker de nieuwsbrief van Vodafone mag ontvangen, of het nummer moet worden afgeschermd op de rekening van anderen en of analyses van netwerkgegevens zijn toegestaan. Deze opties staan standaard aan. Wijzigen doet u door opties aan- of uit te zetten en te klikken op 'Opslaan'.

Wilt u het mobiele nummer afschermen op de rekening van anderen? Als u deze optie aanzet, wordt het mobiele nummer niet getoond op de rekening van andere telecomproviders of bij derden. Zij zien alleen '06', de rest van de cijfers wordt afgeschermd door kruisjes. Let op: het aanzetten van deze optie houdt niet in dat er afgeschermd of geheim gebeld wordt.

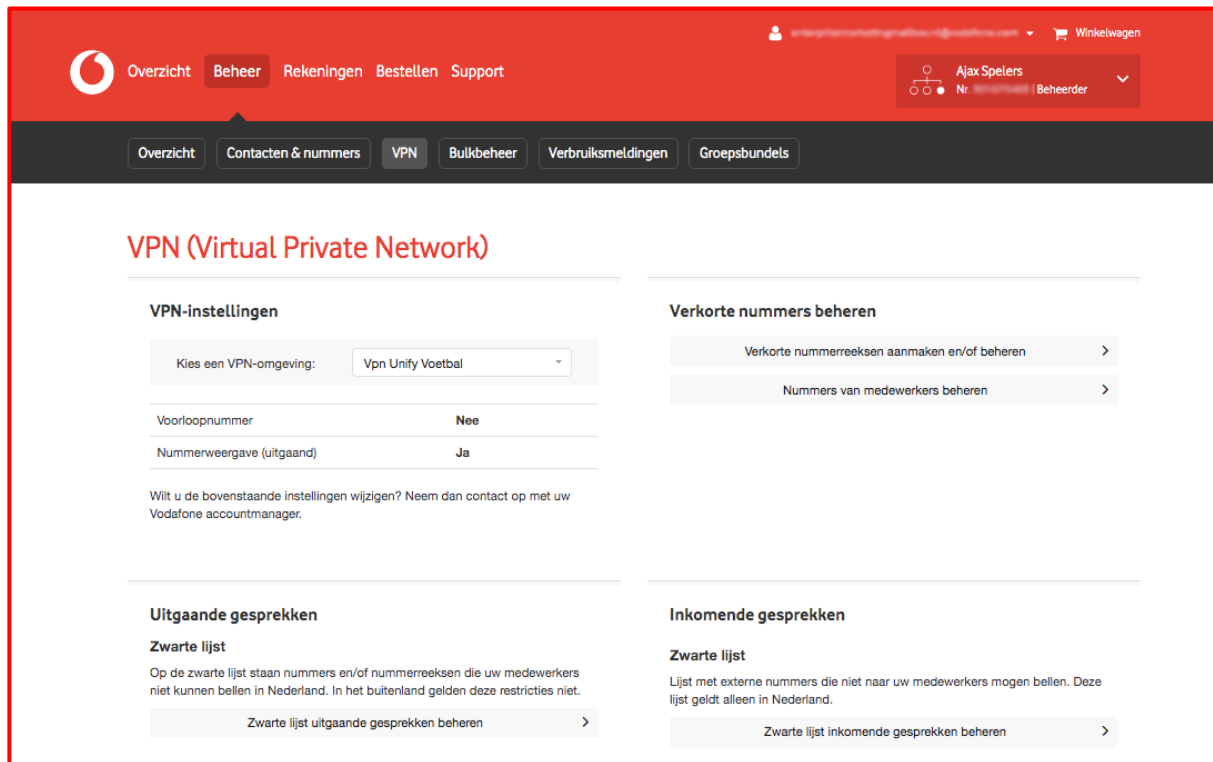
The screenshot displays the 'Medewerkersprofiel' settings page. On the left, a sidebar lists various categories: CONTACTBEHEER, NUMMERBEHEER, Tegoed & verbruik, Productbeheer, and Instellingen. The 'Privacy' option under 'Instellingen' is highlighted. The main content area is divided into sections: 'Acties & aanbiedingen' and 'Nummervermelding'. Under 'Acties & aanbiedingen', there are four rows with toggle switches: Sms, E-mail, Telefoon, and Post. Below this, there is a section for selecting newsletters, with one option 'De Vodafone Nieuwsbrief; informatie over de nieuwste toestellen en My Vodafone' and its toggle switch. An 'Opslaan' button is located at the bottom right of this section. The 'Nummervermelding' section has a single toggle switch for 'afschermen op de rekening van anderen' and another 'Opslaan' button at the bottom right.

Afbeelding 22: Privacy - nummer afschermen op rekening van anderen

Om de dienstverlening van Vodafone te verbeteren, kunt u ervoor kiezen om analyse van netwerkgegevens aan te zetten. Wij gebruiken anonieme gegevens uit het netwerk onder meer om te analyseren hoeveel mensen er op een bepaalde locatie aanwezig zijn en gebruik maken van het netwerk. Op basis van deze informatie kunnen we bijvoorbeeld extra masten inschakelen.

## 4.2.2 VPN

Bij 'VPN' (Virtual Private Network) voegt u verkorte nummers toe voor dit bedrijfs onderdeel. Daarnaast kunt u binnen de VPN-omgeving restricties toepassen op verkorte nummers. Zo blokkeert u bijvoorbeeld nummers voor inkomende en uitgaande gesprekken. Denk daarbij aan nummers waarvoor u veel moet betalen.



Afbeelding 23: VPN overzicht scherm

## 4.2.3 Bulkbeheer

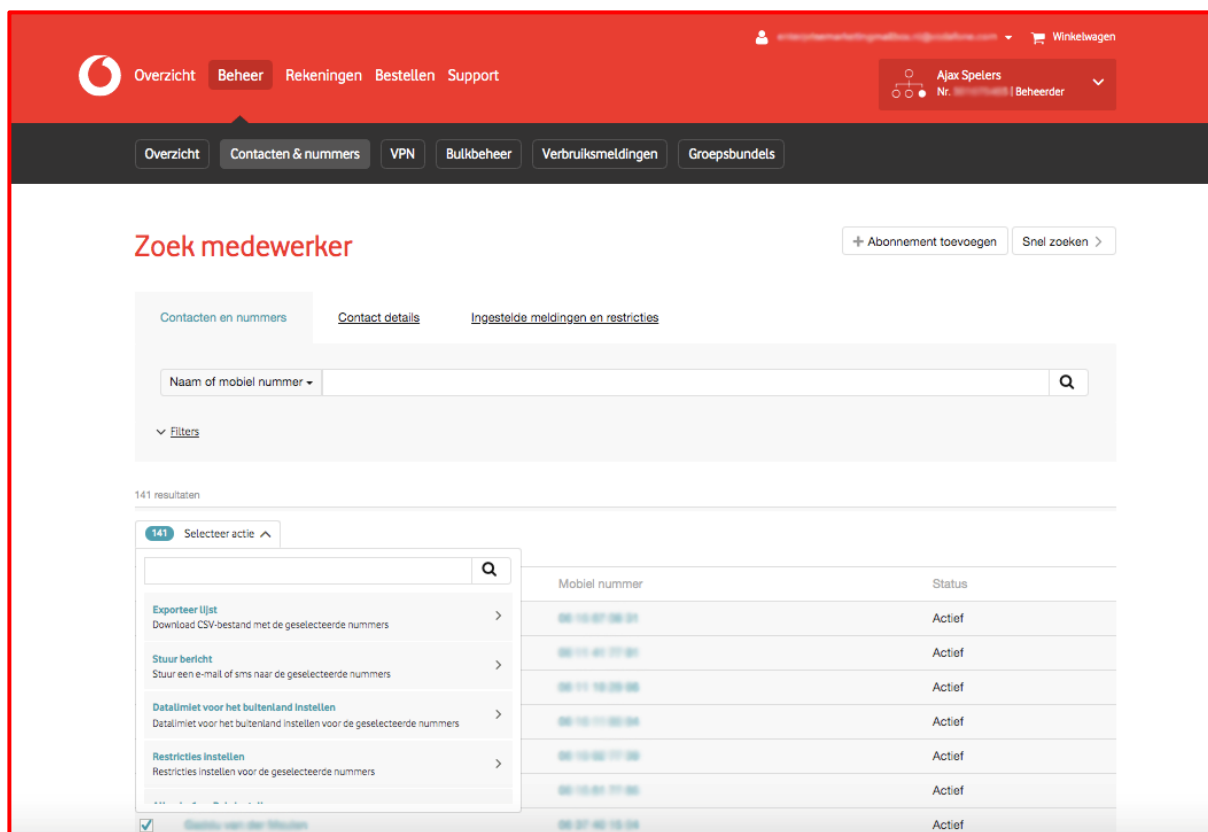
Via 'Bulkbeheer' kunt u als beheerder een aantal wijzigingen doorvoeren voor meerdere nummers tegelijk:

- Meerdere simkaarten in één keer activeren (maximaal 1500 tegelijk).
- Voor maximaal 200 contacten of nummers de datalimiet wijzigen, Alles-in-1 op Reis aan- of uitzetten, restricties en meldingen wijzigen of een bericht versturen.
- Meerdere medewerkers tegelijkertijd uitnodigen voor My Vodafone.
- Voor meerdere medewerkers tegelijkertijd meldingen en restricties instellen., voor data-, telefoonverkeer of voor verbruikskosten.

*Afbeelding 24: Bulkbeheer overzicht scherm*

Kiest u voor één van deze opties, wordt u doorgelinkt naar 'Contacten & nummers'. U gaat dan als volgt te werk:

1. Zoek op een naam of mobiel nummer, verkort nummer of simkaartnummer.
2. Selecteer de nummers waarvoor u een actie wilt doorvoeren.
3. Klik op 'Selecteer actie' en kies de juiste actie. Stel, u kiest voor 'Datalimiet voor het buitenland wijzigen'. Bij 'Datalimiet' vindt u dan een keuzebalk waarmee u de juiste optie selecteert.
4. Sla de wijziging op door op 'Opslaan' te klikken.
5. Bevestig de melding met 'Ok'. U heeft nu de datalimiet voor het buitenland gewijzigd voor de geselecteerde nummers.



Afbeelding 25: Bulkbeheer - actie uitvoeren vanuit 'Contacten & nummers'

Let op: wilt u een actie vanuit 'Contacten & nummers' in één keer doorvoeren? En heeft u meer dan het maximaal aantal contacten geselecteerd? Dan wordt de optie lichtgrijs weergegeven. U kunt er dan niet op klikken. Selecteer in dat geval minder contacten.

Medewerkers toegang geven tot My Vodafone? Als u deze optie selecteert, ziet u alleen de nummers die nog géén toegang hebben tot My Vodafone. Als u dat wilt, kunt u in dit scherm meteen de contactgegevens aanpassen. Selecteer de medewerkers die u wilt toevoegen, bepaal welke rechten ze hebben door te kiezen voor 'Alleen bekijken' of 'Bekijken en extra opties toevoegen' en bevestig. Uw medewerkers krijgen dan een uitnodiging per e-mail.

#### 4.2.4 Verbruiksmeldingen

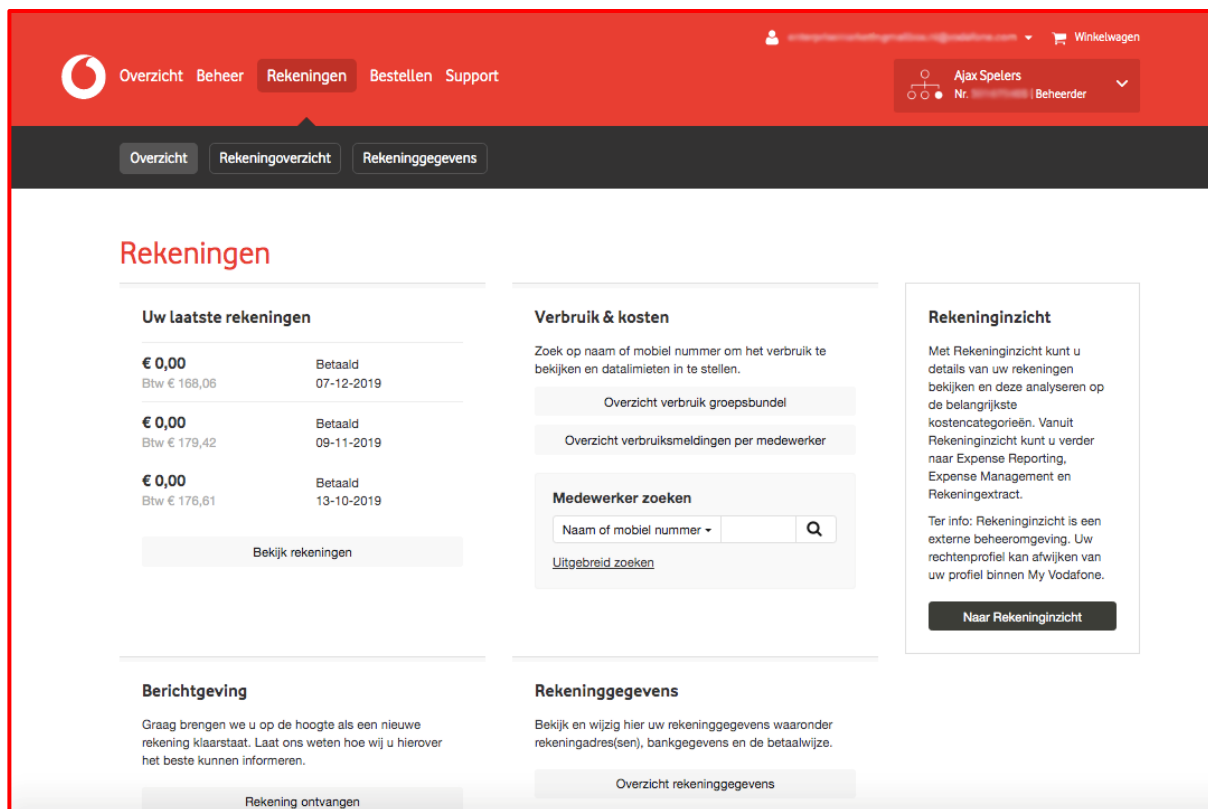
Onder 'Verbruiksmeldingen' ziet u een overzicht van de meldingen die uw medewerkers per maand hebben gekregen. U kunt meldingen instellen die de medewerker ontvangt bij een bepaald aantal belminuten, een bepaalde hoeveelheid data of bepaalde verbruikskosten. Als de door u ingestelde grens is bereikt, krijgt de medewerker een sms. U vindt de melding terug in het overzicht 'Verbruiksmeldingen'. De melding is informatief en leidt bijvoorbeeld niet tot het afsluiten van data.

#### 4.2.5 Groepsbundels

Als u een groepsbundel afneemt, heeft u altijd inzicht in het verbruik van de bundel in de lopende maand. U ziet het verbruik en het aantal kalenderdagen dat nog over is. Bij het instellen van de groepsbundel koppelen wij er een beheerder aan. Deze beheerder krijgt een melding als 80% en 100% van de bundel is verbruikt. U kunt de beheerdersrol wijzigen, of een tweede beheerder toevoegen. Om deze wijzigingen te doen, moet u beheerder zijn en toegang hebben tot de rekeningen.

### 4.3 Rekeningen

Beheerders met de permissie 'Rekeningen' krijgen toegang tot dit onderdeel. Vanuit hier verricht u financiële taken. Op de overzichtspagina vindt u een overzicht van de lopende rekeningen, een voorbeeldrekening waarin u ziet hoe de rekening is opgebouwd, een snelkoppeling om makkelijk medewerkers op te zoeken en een snelkoppeling naar 'Rekeninginzicht'. Ook kunt u doorklikken naar andere menu-items. Daarnaast stelt u bij 'Berichtgeving' in of u een melding wilt krijgen als er een nieuwe rekening klaarstaat – en hoe u deze het liefst ontvangt.



Afbeelding 26: Rekening overzicht scherm

#### 4.3.1 Rekeningoverzicht

Via 'Rekeningoverzicht' krijgt u een overzicht van alle openstaande, geplande en betaalde rekeningen van de afgelopen dertien maanden. Per factuur ziet u het totaalbedrag inclusief btw en de betaalstatus. U vindt in de factuur geen gespreksdetails en verdere specificaties. Downloaden als PDF-bestand? Klik dan op 'PDF'.

Versturen wij rekeningen naar verschillende bedrijfsonderdelen? Dan ziet u dat onderscheid ook hier terug.

Elke beheerder met toegang tot 'Rekeningen' kan de rekening direct via iDEAL betalen. Handig als u ervoor heeft gekozen om niet via automatische incasso te betalen. Direct het bedrag van de rekening voldoen? Selecteer dan het vakje voor het bedrag en klik op 'Selecteer actie'. U kunt er dan voor kiezen om de facturen van de geselecteerde nummers in één keer te betalen of om een gedeelte van één enkele factuur te betalen.

**Rekeningoverzicht** Naar Rekeninginzicht

Selecteer één of meerdere rekeningen om deze volledig te betalen. Als u één rekening selecteert, kunt u deze gedeeltelijk betalen.

Rekeningadres: Unify Voetbal B.V. XXXXXXXXXX

Zoek op rekeningnummer  Q

Filters

13 resultaten

Selecteer actie v Alle bedragen zijn inclusief btw

Bedrag	Status	Rekeningnummer	Datum	Soort	
€ 0,00 Waarvan btw: € 188,08	Betaald op: 07-12-2019	XXXXXXXXXX	06-12-2019	Rekening	<a href="#">PDF</a>
€ 0,00 Waarvan btw: € 179,42	Betaald op: 09-11-2019	XXXXXXXXXX	06-11-2019	Rekening	<a href="#">PDF</a>
€ 0,00 Waarvan btw: € 176,61	Betaald op: 13-10-2019	XXXXXXXXXX	10-10-2019	Rekening	<a href="#">PDF</a>
€ 0,00 Waarvan btw: € 190,98	Betaald op: 10-09-2019	XXXXXXXXXX	10-09-2019	Rekening	<a href="#">PDF</a>
€ 0,00 Waarvan btw: € 189,22	Betaald op: 11-08-2019	XXXXXXXXXX	09-08-2019	Rekening	<a href="#">PDF</a>
€ 0,00 Waarvan btw: € 189,22	Betaald op: 09-07-2019	XXXXXXXXXX	06-07-2019	Rekening	<a href="#">PDF</a>

Afbeelding 27: Rekeningoverzicht

#### 4.3.2 Rekeninggegevens

Onder 'Rekeninggegevens' kunt het rekeningadres inzien, de gegevens waar nodig wijzigen en rekeningen opzoeken op het rekeningadres, afdeling, straat of plaats. Daarnaast bepaalt u of u wel of geen melding wilt ontvangen bij een nieuwe rekening. Als u klikt op 'Meldingen opslaan', wordt uw keuze meteen verwerkt.

#### 4.3.3 Rekeninginzicht

'Rekeninginzicht' is een kosteloos, integraal onderdeel van alle zakelijke rekeningen binnen My Vodafone. Via 'Rekeninginzicht' vindt u diepgaande analyses van uw oude rekeningen. We analyseren onder meer de gespreksdetails, de hoeveelheid verbruikte data en de gebelde nummers. U hoeft hiervoor voor niet opnieuw in te loggen. Als u extra rekeningmodules afneemt, vindt u deze ook binnen 'Rekeninginzicht'.

### 4.4 Bestellen

Via 'Bestellen' kunt u simkaarten activeren met en zonder nummerbehoud.

#### 4.4.1 Simkaart activeren

Het activeren en configureren van simkaarten doet u eenvoudig zelf. Kies of u een sim met of zonder nummerbehoud wilt activeren. En volg daarna onderstaande stappen :

1. Selecteer of het een bestaand of nieuwe contact is en vul de juiste gegevens in
2. Voer het Simnummer in
3. Selecteer serviceovereenkomst en abonnement
4. Selecteer het rekeningadres
5. Optioneel: koppel je VPN omgeving of OneNet site

Nu kun je je aanvraag voor het activeren van de sim versturen. Zodra je sim is geactiveerd kun je indien gewenst nog wijzigingen maken qua bundels.



**Sim activeren**

**Sim activeren zonder nummerbehoud**  
U regelt het eenvoudig en snel met het formulier op deze pagina.  
Kies eerst of u de sim activeert voor een nieuw of voor een bestaand contact en volg daarna de stappen.  
Zodra de sim geactiveerd is, kunt u bij Nummerbeheer extra opties aanpassen en toevoegen aan het abonnement.

**Nummerbehoud**  
Wilt u een sim activeren en een bestaand mobiel nummer meenemen? Dien dan een aanvraag nummerbehoud in.  
[Nummerbehoud aanvragen](#)

**Maak nieuw contact** | **Selecteer bestaand contact**

Dhr.  Mevr.

Initialen:  Voornaam:

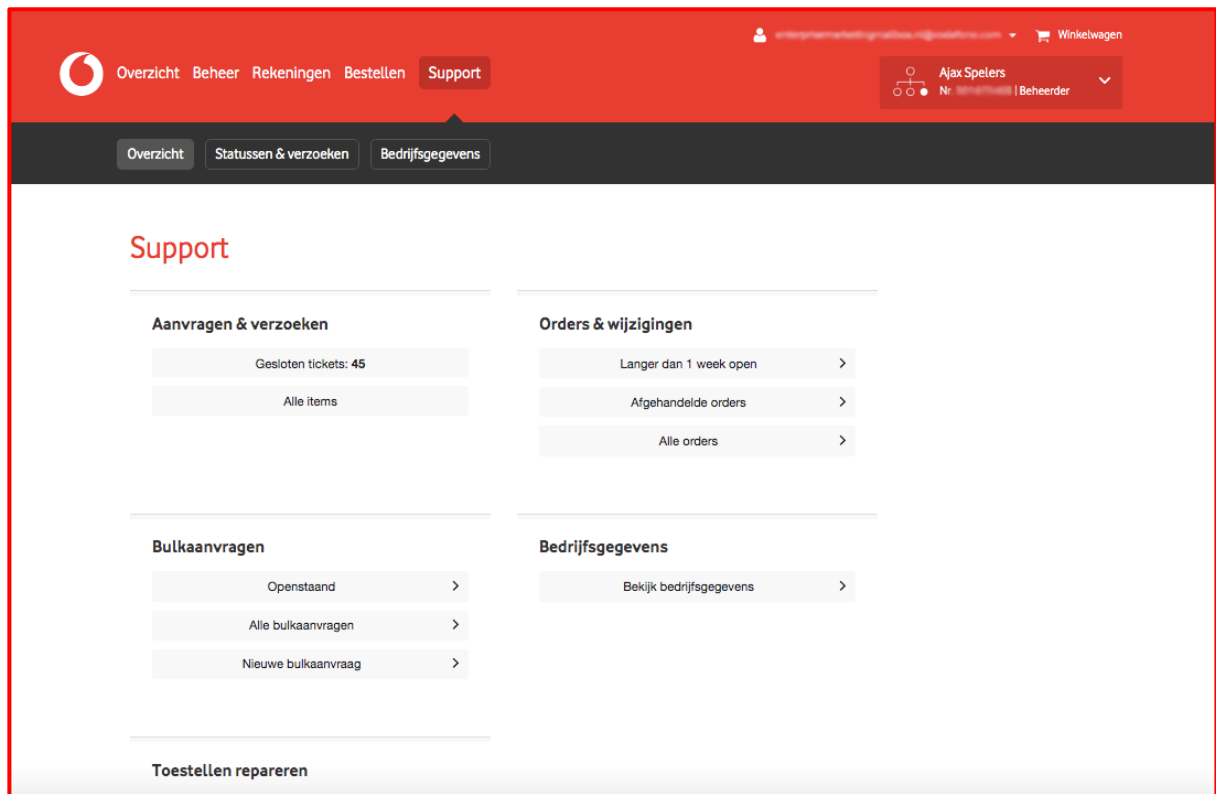
Tussenv.:  Achternaam:

Afbeelding 28: Bestellen - Simkaart activeren

Om het activeren van de simkaart nog makkelijker te maken, kunt u van tevoren met uw accountmanager verschillende profielen aanmaken in My Vodafone. Als u een van die profielen kiest dan hoeft u achteraf geen wijzigingen meer te doen qua bundels.

## 4.5 Support

Onder 'Support' vindt u alle algemene service-informatie. Op de overzichtspagina ziet u een overzicht van de aanvragen & verzoeken, klikt u direct verder naar orders & wijzigingen, krijgt u inzicht in de bulkaanvragen en kunt u een nieuwe bulkaanvraag. Ook ziet u uw bedrijfsgegevens in. Moet er een toestel gerepareerd worden? Dan meldt u hier direct een reparatie aan.



Afbeelding 29: Support overzicht scherm

Via de overzichtspagina heeft u snel toegang tot de belangrijkste supportactiviteiten.

### 4.5.1 Status & verzoeken

Bij 'Status & verzoeken' vindt u de interacties van collega's in het geselecteerde bedrijfsonderdeel met Vodafone. U ziet de status van aanvragen & verzoeken, orders & wijzigingen en het bulkbeheer. Bijzondere verzoeken en berichten tonen we hier ook.

### 4.5.2 Bedrijfsgegevens

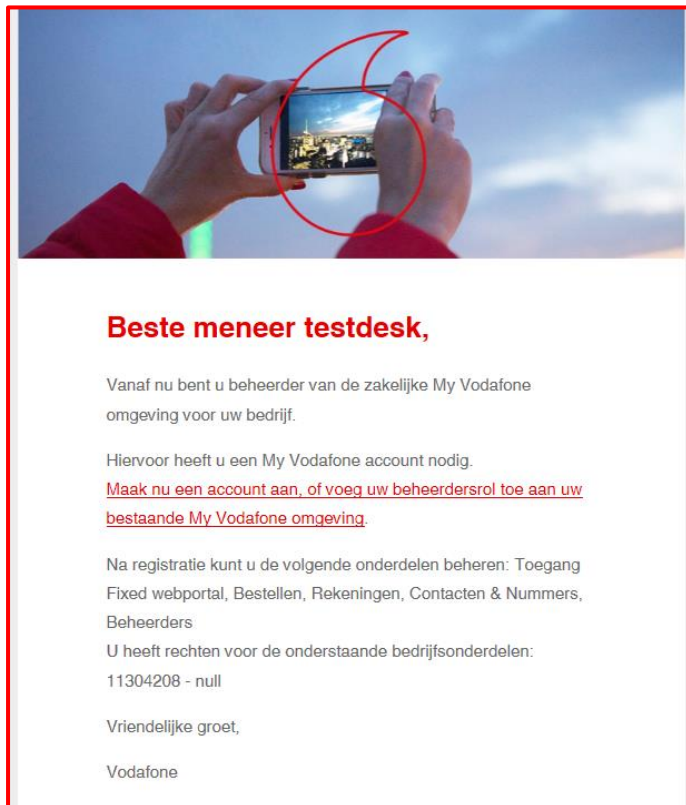
Via 'Bedrijfsgegevens' ziet u het bedrijfsadres zoals dat bij Vodafone geregistreerd is voor het geselecteerde bedrijfsonderdeel. Dit kunnen meerdere adressen zijn. Ook wijzigt u hier eenvoudig zelf de bedrijfsnaam, de adres- en bankgegevens en de manier waarop u de rekening ontvangt.

## 5 Service Navigator instellen

Wanneer u medewerkers toegang wilt geven tot service navigator, moet u de medewerker eerst een beheerder maken (zie hoofdstuk 3). Wanneer hij in My Vodafone Zakelijk als beheerder is aangemaakt met toegang tot service navigator volgen onderstaande stappen.

### 5.1 Nieuw account in service navigator

Nadat de beheerde in My Vodafone Zakelijk is aangemaakt ontvangt hij de onderstaande mail met een link om een account aan te maken. De gebruiker dient onderstaande stappen uit te voeren.



Klik op de link in de mail. In de browser zie je nu het volgende scherm:

**Uitnodiging ontvangen**

---

**Een nieuw account maken**

Mooi! Je kunt nu een eigen My Vodafone account maken. En zo alles onder controle houden.

**Maak een nieuw account**

**Uw gegevens**

Uw naam:

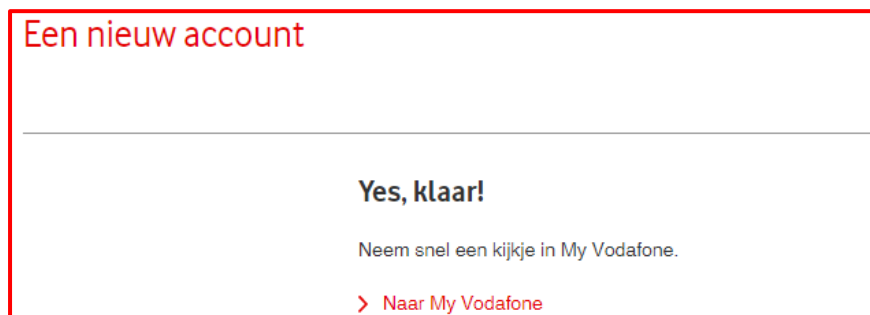
Service desktest testdesk

Uw emailadres:

servicedesk123456@test.nl

**Je nummer toevoegen**

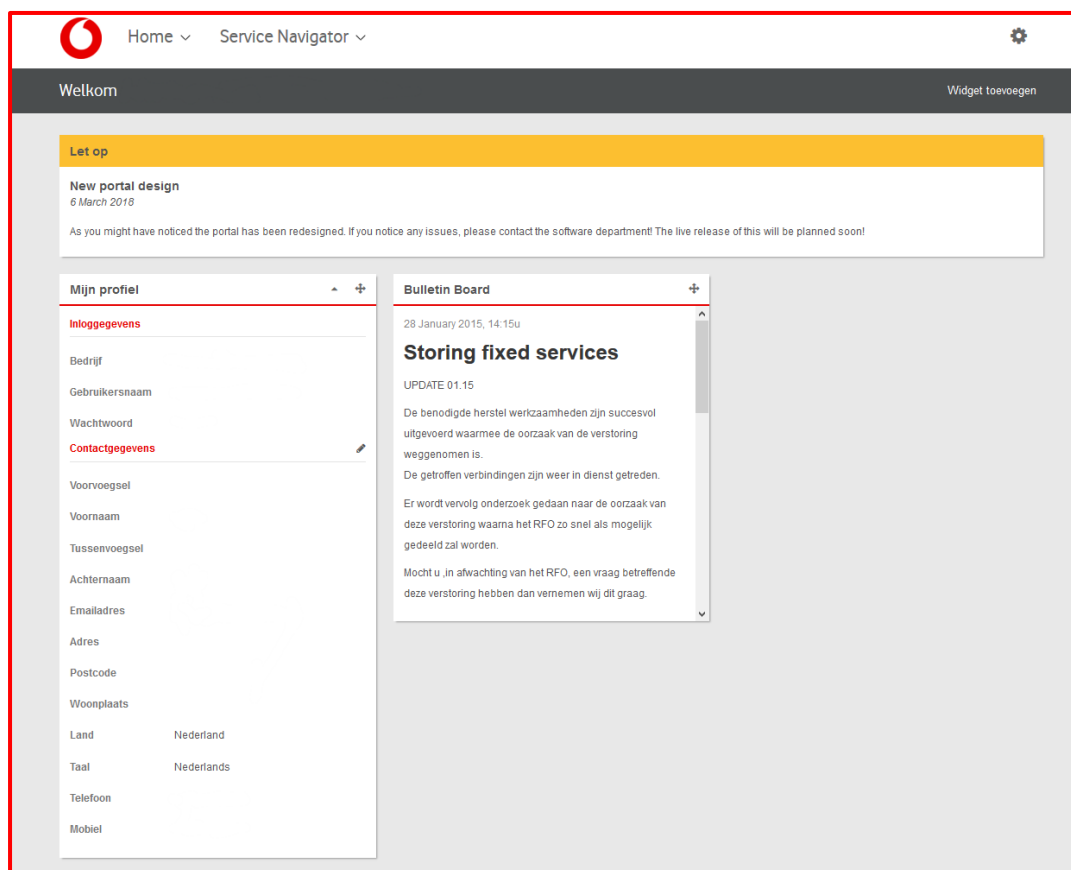
Klik op 'Maak een nieuw account'. Vul het formulier in met je e-mailadres en kies een veilig wachtwoord. En klik op 'Ga verder'. Je ziet hierna in de browser het volgende bericht.



We zijn bijna klaar. De medewerker kan nu inloggen maar heeft nog niet alle benodigde rechten om tickets aan te maken.

## 5.2 Gebruikers en rechten in Service Navigator

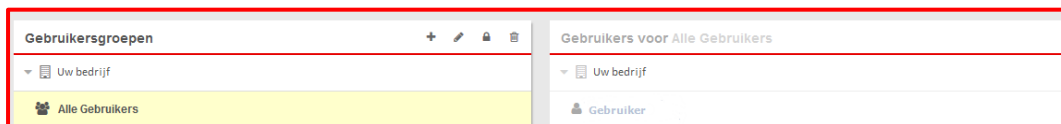
Ga nu naar 'Support' en klik op 'Service Navigator'. Of ga direct naar <https://converged.vodafone.nl> en log in met je beheerdersaccount. Je ziet het volgende scherm:



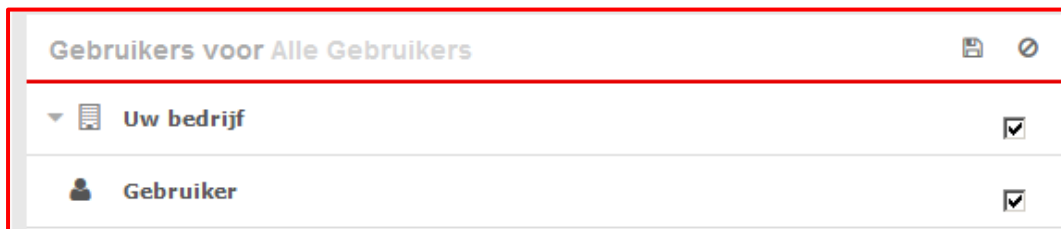
Klik nu op 'Service Navigator' -> 'Administratie' -> 'Gebruikersgroepen'.

Onder de bedrijfsnaam zie je de gebruikersgroep(en).

Let op: deze kan afwijken van naam. Klik hierop en je ziet 4 icoontjes verschijnen. Klik op het 'slotsymbol'. Je ziet nu de gebruikersgroep:



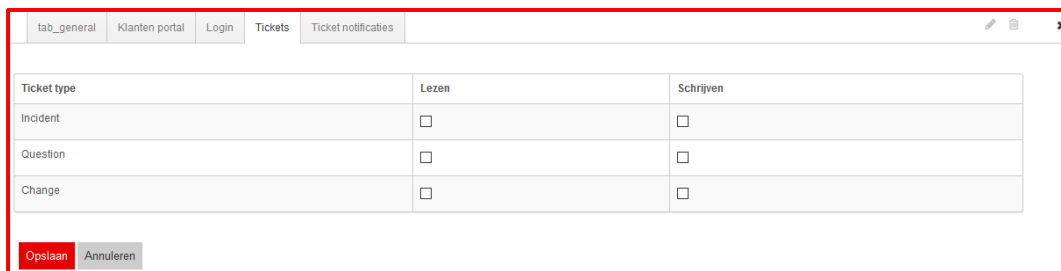
Ook zie je dat de nieuwe gebruiker nog niet toegevoegd is aan de gebruikersgroep, deze is namelijk nog greyed-out.



Vink de medewerker aan en klik op de save button om alles op te slaan.

De gebruiker kan nu inloggen maar nog geen tickets aanmaken.

Hiervoor navigeer je naar 'Home' -> 'Administratie' -> 'Personen'. Je klikt op de gebruiker waarvan je de gegevens wil aanpassen. Je kan hier de nummers aanpassen maar ook de rechten voor het aanmaken van tickets. Klik op het tabblad 'tickets' en hierna op het 'potlood' aan de rechterkant.



In bovenstaand scherm kan je per gebruiker aangeven welk type ticket de gebruiker mag inzien en aanmaken.

In het tabblad 'Ticket notificaties' kun je aangeven of een gebruiker per mail of sms geïnformeerd moet worden over ticket updates.

### 5.3 Contactmatrix

Met andere woorden: wie belt Vodafone eerst?

Hiervoor navigeer je naar 'Home' -> 'Administratie' -> 'Contacten'.

Beheer hier uw contactpersonen.

**Contacten**

Main contact ⓘ\*

**Escalaties**

+

Escalatie contact type	Contactpersoon
------------------------	----------------

**incident: ⓘ**

+

Contactpersoon	Locatie	Dienst	
----------------	---------	--------	--

**Onderhoud: ⓘ**

+

Contactpersoon	Locatie
----------------	---------

**Opslaan** Annuleren

Vul het bovenstaande formulier in. Selecteer naast main contact de hoofdcontactpersoon.


Daaronder klik je op het 'plusje'.

Voeg je de eerste, tweede en derdelijns escalatiecontacten toe.


Onder incidenten en onderhoud kun je een of meerdere personen opgeven die geïnformeerd zullen worden bij storingen en/of onderhoud.

Beheer hier uw contactpersonen.


**Contacten**


Main contact  \*


**Escalaties**


+ 

Escalatie contact type	Contactpersoon
Eerste lijns	
Tweede lijns	
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="-- selecteer optie --"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Derde lijns</li> <li>Eerste lijns</li> <li>Tweede lijns</li> </ul>	

+ 

Contactpersoon	Locatie	Dienst	
<input type="text" value=""/>	-- Alle locaties --	-- Alle diensten --	

**Onderhoud:** 

+ 

Contactpersoon	Locatie
<input type="text" value=""/>	-- Alle locaties --

**Opslaan**

Klik vervolgens op 'Opslaan'.

## 5.4 Aanmaken ticket

Heb je een storing en wil je deze melden? Dan klik je op 'Service Navigator' -> 'Netwerk status'. Je ziet nu het onderstaande menu met daarin rechts de apparaatgroep (in dit geval genaamd 'All'). Klik op de 'apparaatgroep'.

**Open Kaart**

**alle apparaten**

**APPARAAT STATUS**

10	2		
3		2	2

**TICKET STATUS**

INCIDENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VRAAG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WIJZIGING	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klik nu in het volgende scherm op de router waarop je een ticket wilt aanmaken.

**Open Kaart**

**TICKET STATUS**

INCIDENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VRAAG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WIJZIGING	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**TICKET STATUS**

INCIDENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VRAAG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WIJZIGING	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**TICKET STATUS**

INCIDENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VRAAG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WIJZIGING	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**TICKET STATUS**

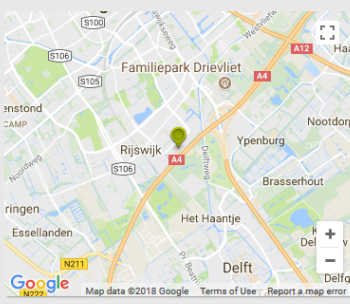
INCIDENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VRAAG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WIJZIGING	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Nu zie je de routerdetail pagina. Je ziet hier locatie en apparaat gegevens.

Service Navigator / Netwerk status /

Apparaatdetails	Locatie (Sub)
Naam	Naam
Apparaatnaam alias	Alias
IP adres	Gebouw
Serie nummer	Adres
Vodafone SN	Postcode
Software	Woonplaats
Producent Cisco	Land Nederland
Type Router	Telefoon
Model C1921-VAG-4G/K9	Fax
Diensten IP-PIN IP VPN	Coördinaten
SLA <a href="#">PE-8</a>	



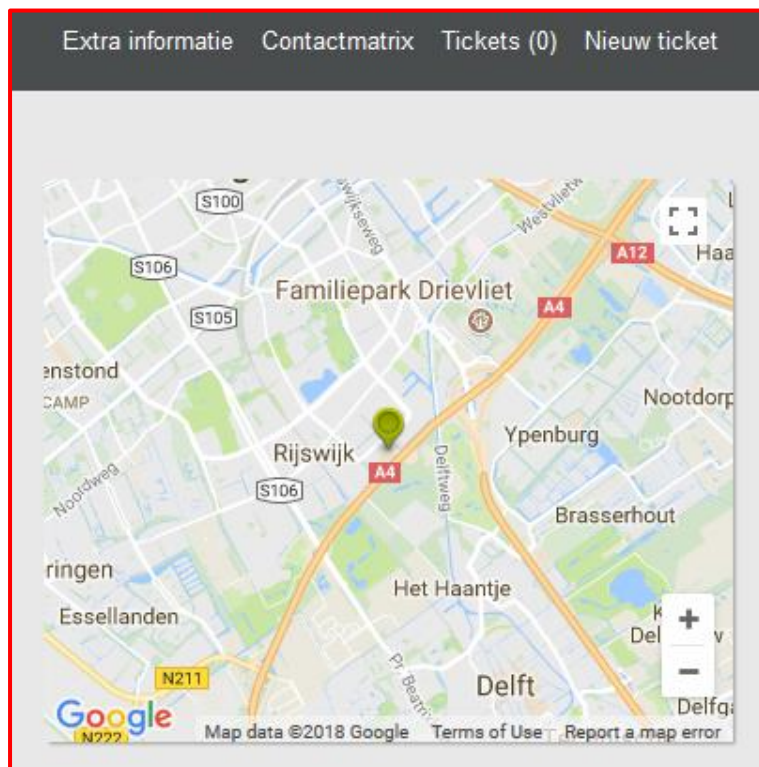
In dit venster wordt ook de hardware SLA weergegeven. Als je hierop klikt zie je de specificaties. Hieronder zie je ook de lijn informatie en de bijbehorende bandbreedte.

Lijnen					
	Producent	Model	Lijn	VPIN/CI	Speed
▶	KPN	SoHo Ethernet ADSL 4096/1024 Entry (Office SLA, NBD repair)			
▶	Vodafone	Sim wireless backup			

Hieronder zie je de interfaces van de router. Onder de kolom grafiek kun je het bandbreedteverbruik inzien per fysieke interface.

Interfaces					
Naam	ipAddress	Netmask	Type	Status	Grafiek
ATM0/0/0			WAN	UP	<a href="#">Grafiek</a>
GigabitEthernet0/0		255.255.255.0	LAN	UP	<a href="#">Grafiek</a>
GigabitEthernet0/1			LAN	UP	<a href="#">Grafiek</a>
Cellular0/1/0			BACKUP	DOWN	<a href="#">Grafiek</a>
Loopback0		255.255.255.255	ManIF	UP	
Tunnel1		255.255.254.0	BACKUP	DOWN	
GigabitEthernet0/1.1		255.255.255.192	LAN	UP	<a href="#">Grafiek</a>
GigabitEthernet0/1.2		255.255.255.192	LAN	UP	<a href="#">Grafiek</a>
GigabitEthernet0/1.6		255.255.255.224	LAN	UP	<a href="#">Grafiek</a>
GigabitEthernet0/1.8		255.255.255.240	LAN	UP	<a href="#">Grafiek</a>
GigabitEthernet0/1.10		255.255.255.252	LAN	UP	<a href="#">Grafiek</a>
ATM0/0/0.200-aal5 layer			WAN	UP	

Om een ticket aan te maken klik je rechts bovenaan op 'Nieuw ticket'. Er komt een pop-up scherm naar voren. Hier geef je aan om wat voor type ticket het gaat (incident, wijziging of vraag). Daarnaast geef je aan om welke dienst het gaat.



Probeer het ticket zo volledig mogelijk te omschrijven om vertraging te voorkomen. Denk bij een ticket aan technische details en contactgegevens.

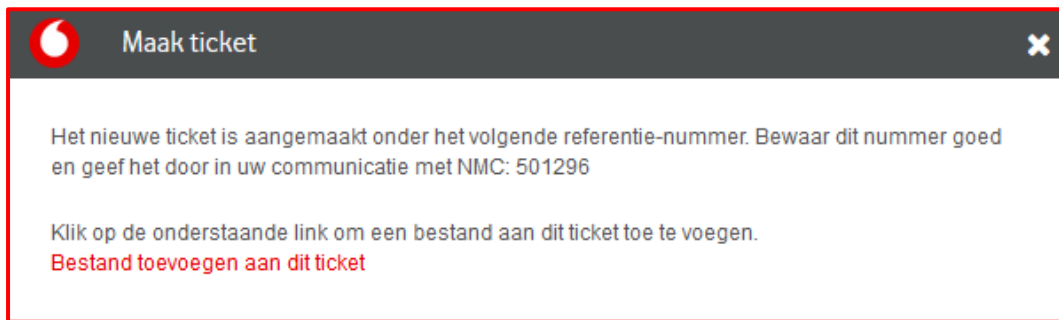
A screenshot of a web application form titled 'Maak ticket'. The form has two tabs: 'Algemeen' (selected) and 'Vragenlijst'. The form contains the following fields:

- Ticket type:** A dropdown menu with 'Incident' selected.
- Diensten:** A dropdown menu with 'IP VPN' selected.
- Uw referentie:** A text input field containing 'mijn ticket'.
- Titel \*:** A text input field containing 'IPVPN | Klantnaam | Probleem met'.
- Tekst \*:** A large text area containing 'De informatie'.
- Bestand:** A text input field with a 'Choose file' button next to it.
- Omschrijving:** A text input field containing 'document omschrijving'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Aanmaken' (red) and 'Annuleren' (grey).

Er kan ook een bestand toegevoegd worden door op 'Bestand toevoegen aan dit ticket' te klikken.

Je ontvangt meteen een ticketnummer als je op 'Inschieten' klikt:

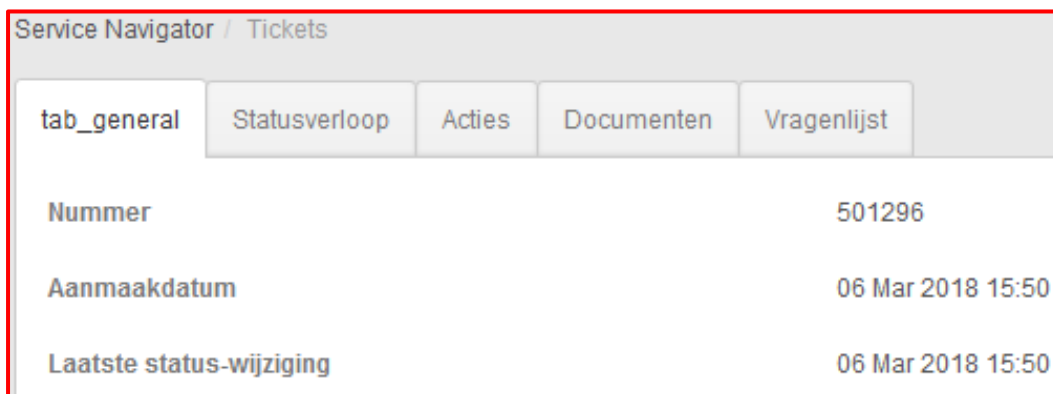


**Maak ticket**

Het nieuwe ticket is aangemaakt onder het volgende referentie-nummer. Bewaar dit nummer goed en geef het door in uw communicatie met NMC: 501296

Klik op de onderstaande link om een bestand aan dit ticket toe te voegen.  
[Bestand toevoegen aan dit ticket](#)

Je kan ook bestanden toevoegen door op 'Bestand toevoegen aan dit ticket' te klikken. Dit kan eventueel ook later via 'Service Navigator' -> 'Tickets' en klik op het ticket om deze te openen. Vervolgens klik op het tabblad 'Documenten'.



Service Navigator / Tickets

tab_general	Statusverloop	Acties	Documenten	Vragenlijst
<b>Nummer</b>				501296
<b>Aanmaakdatum</b>				06 Mar 2018 15:50
<b>Laatste status-wijziging</b>				06 Mar 2018 15:50

Hier kan ook nog extra informatie toegevoegd worden in het tabblad 'Acties'.

Indien er een actie wordt toegevoegd aan het ticket door Vodafone dan kan deze worden gecommuniceerd per e-mail of sms. Dit is afhankelijk van de accountinstellingen. ('Home' -> 'Administratie' -> 'Personen' -> 'Ticket notificaties').

## 5.5 Onderhoud melden

Indien je werkzaamheden gaat uitvoeren waardoor er een onderbreking kan plaatsvinden kun je deze melden via de onderhoudspagina. Deze kan je vinden onder 'Home' -> 'Lijn Onderhoud'.

Home Lijn Onderhoud

Type Vodafone Ref. Datum van Datum tot Locatie Uw referentie Titel Zoeken

Type	Vodafone Ref.	Uw referentie	Start	Eind	Duration	Spoed	Locatie	Titel
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Algemeen

Hier registreert u uw eigen geplande werkzaamheden (onderhoud)

Uw referentie

Titel

Start datum \*

Start time \*

Eind datum \*

End Time \*

Locatie \* -- selecteer optie --

Apparaaten \*

Opslaan Annuleren

Hiermee voorkom je dat een automatisch ticket wordt aangemaakt. Ook wordt een automatische check op de connectiviteit gedaan na het aflopen van de werkzaamheden. Indien de router niet bereikbaar is zal deze een automatische melding aanmaken.