



# Vodafone One Net Enterprise

## FAQ Eindgebruiker

Versie 1.16  
Juli 2013

# Inhoudsopgave

<b>1. Woord vooraf</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Eindgebruiker basis</b> .....	<b>4</b>
2.1. Inleiding en werking van basisfuncties.....	4
2.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van One Net Enterprise en de werking van de vaste toestellen?.....	4
2.1.2. (vaste toestel) Hoe zet ik een gesprek in de wacht op mijn vaste toestel? .....	4
2.1.3. (vaste toestel) Hoe verbind ik een gesprek door? .....	4
2.1.4. (vaste toestel) Hoe neem ik een gesprek over van een collega? .....	4
2.1.5. (huntgroep) Kan ik een huntgroup handmatig omleiden? .....	4
2.1.6. (vaste toestel) Is er een verschillende beltoon mogelijk voor interne en externe oproepen?.....	5
2.1.7. (algemeen) Is er een verschil tussen interne en externe routing?.....	5
2.1.8. (vaste toestel) Hoeveel verkorte kiesnummers kan ik aanmaken? .....	5
2.1.9. (vaste toestel) Kan ik meerdere nummers laten binnenkomen op 1 toestel en zien welk nummer men gebeld heeft? .....	5
2.1.10. (algemeen) Kan ik deelnemen aan meerdere call pickup-groepen?.....	5
2.1.11. (algemeen) Kan ik een ander nummer tonen dan het hoofdnummer bij externe gesprekken? .....	5
2.1.12. (mobiele toestel) Kan ik ook gesprekken doorverbinden vanaf mijn mobiele toestel? .....	5
2.1.13. (mobiele toestel) Kan ik ook een conference call opzetten vanaf mijn mobiele toestel? .....	5
2.1.14. (combi seat) Waarom zie ik gemiste oproepen op het display van mijn mobiele toestel staan, terwijl ik deze gesprekken met mijn vaste toestel heb beantwoord? .....	6
2.1.15. (mobiele seat en combi seat) Is het ook mogelijk om bij oproepen vanaf het mobiele toestel mijn vaste nummer weer te geven bij de ontvanger? .....	6
2.1.16. (vaste seat en combi seat) Welk telefoonnummer krijgt de ontvanger te zien als ik een oproep doorverbind met mijn vaste toestel naar een ander nummer? .....	6
2.2. Werking van de One Net Enterprise Toolbar .....	6
2.2.1. (toolbar) Ik probeer te bellen met de Toolbar, maar ik ontvang geen oproep; hoe kan ik dat oplossen? 6	
2.2.2. (toolbar) Hoe worden gesprekken die met de toolbar worden afgehandeld in rekening gebracht?.....	7
2.3. Gebruik van de Gigaset IP DECT toestellen .....	7
2.3.1. (IP DECT) Welke functies worden ondersteund door de IP DECT toestellen?.....	7
2.3.2. (IP DECT) Waar vind ik meer informatie over het gebruik van de IP DECT toestellen? .....	7
2.4. Problemen oplossen .....	7
2.4.1. (vaste toestel) Waarom brandt de lijntoets op het toestel oranje?.....	7
<b>3. Eindgebruiker Receptionist (Telefoniste)</b> .....	<b>8</b>
3.1. Inleiding en werking van basisfuncties.....	8
3.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de Receptioniste/Telefoniste applicatie van One Net? 8	
3.1.2. Hoe voeg ik een wachtend gesprek toe aan een conference?.....	8
3.1.3. Er zijn bij onze organisatie meerdere receptionisten; kunnen deze elkaars gesprekken zien en bijvoorbeeld uit de wacht halen? .....	8
3.1.4. Kan de Receptioniste de status zien van One Net Enterprise gebruikers met een mobiele of combi-seat? 8	
<b>4. Eindgebruiker Call Center (Agent en Supervisor)</b> .....	<b>9</b>
4.1. Inleiding en werking van basisfuncties.....	9
4.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de Call Center applicatie van One Net? .....	9
4.1.2. Ondersteunt het Call Center meerdere wachtrijen (queues)?.....	9
4.1.3. Hoeveel real-time en historische rapportages kunnen er opgevraagd worden in het Call Center ? .....	9
4.1.4. Kan de Call Center Agent in meerdere groepen zijn aangemeld? .....	9
4.1.5. Kan de Call Center gebruiker de status zien van andere One Net gebruikers? .....	9
4.1.6. Mijn organisatie maakt gebruik van de Call Center flexwerkplek (inloggen op mijn seat vanaf verschillende werkplekken). Waar vind ik informatie over de werking daarvan? .....	9

# 1. Woord vooraf

Vodafone stelt deze lijst van 'Frequently Asked Questions' (veelgestelde vragen) graag beschikbaar aan u als One Net Enterprise gebruiker, zodat u zoveel mogelijk kunt profiteren van de voordelen en mogelijkheden van One Net. In dit document zijn antwoorden op FAQ's te vinden voor zowel 'reguliere' eindgebruikers als voor gebruikers van de geavanceerde toepassingen voor Receptionist en Call Center.

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. Eindgebruiker basis

### 2.1. Inleiding en werking van basisfuncties

#### 2.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van One Net Enterprise en de werking van de vaste toestellen?

Informatie over de werking en functionaliteiten van One Net Enterprise voor de eindgebruiker is te vinden in diverse handleidingen. Deze worden over het algemeen door de beheerder van uw bedrijf ter beschikking gesteld. Veel gebruikte handleidingen zijn:

- Vodafone One Net Enterprise Toestelhandleiding: hierin wordt de werking van de vaste One Net toestellen Cisco 504, 508 en 514 uitgelegd
- Vodafone One Net Enterprise Handleiding Eindgebruiker: uitsluitend voor bedrijven die de self-service omgeving voor eindgebruikers ter beschikking stellen; in deze handleiding wordt de werking van de self-service portal toegelicht
- Vodafone One Net Enterprise IP DECT QRG, waarin de werking van de standaard Gigaset IP DECT apparatuur is toegelicht. Voor de IP DECT toestellen zijn de FAQ-toelichtingen in deze paragraaf met de aanduiding 'vaste toestel' niet van toepassing.
- Tevens zijn er handleidingen (QRG's) beschikbaar voor gebruik van de One Net Enterprise Toolbar, de One Net Receptionist en de One Net Call Center seats

#### 2.1.2. (vaste toestel) Hoe zet ik een gesprek in de wacht op mijn vaste toestel?

U kunt een actief gesprek in de wacht zetten door op de wachtknop (de toets met 'hand-symbool') te drukken. Als een gesprek in de wacht staat, knippert de lijntoets rood. Ook staat in het display de informatie dat het gesprek in de wacht staat. Om een beller uit de wacht te halen, drukt u op de bijbehorende lijntoets.

#### 2.1.3. (vaste toestel) Hoe verbind ik een gesprek door?

Tijdens een actief gesprek drukt u op de knop "drstn" en toetst het nummer in waarnaar u wilt doorverbinden. De beller wordt automatisch in de wacht gezet. Als er wordt opgenomen en u het gesprek heeft aangekondigd, drukt u nogmaals op de knop "drstn" om de actie te voltooien. Nu is het gesprek weg van uw toestel. Als u probeert door te verbinden en de ontvanger neemt niet op of weigert de oproep, kunt u de beller weer terugnemen. Dit doet u door de op betreffende lijntoets te drukken (net als het uit de wacht halen van een beller).

#### 2.1.4. (vaste toestel) Hoe neem ik een gesprek over van een collega?

Als het toestel van uw collega rinkelt, kunt u dit toestel overnemen door de hoorn op te nemen en \*98 in te toetsen. Dit kan alleen als u en uw collega in dezelfde 'pickup' groep zitten.

#### 2.1.5. (huntgroep) Kan ik een huntgroup handmatig omleiden?

Een huntgroup kan alleen worden omgeleid via de self-service portal. Handmatig op het toestel is dit niet mogelijk. Indien u dus geen toegang heeft tot de self-service portal dient u hiervoor contact op te nemen met uw beheerder.

**2.1.6. (vaste toestel) Is er een verschillende beltoon mogelijk voor interne en externe oproepen?**

Nee, er is geen mogelijkheid om verschil te maken in belritme of beltoon tussen interne en externe oproepen.

**2.1.7. (algemeen) Is er een verschil tussen interne en externe routing?**

Er is geen verschil tussen een interne of externe routing (bijvoorbeeld doorschakelen). Er is maar een routing mogelijk.

**2.1.8. (vaste toestel) Hoeveel verkorte kiesnummers kan ik aanmaken?**

Er kunnen per toestel 100 verkorte kiesnummers aangemaakt worden. In de toestelhandleiding vindt u meer informatie over het instellen en gebruik van verkorte kiesnummers.

**2.1.9. (vaste toestel) Kan ik meerdere nummers laten binnenkomen op 1 toestel en zien welk nummer men gebeld heeft?**

U kunt meerdere nummers laten binnenkomen op 1 toestel. Herkenning van het gebelde nummer is echter alleen mogelijk met behulp van de Call Center-functionaliteit. Daar zijn extra kosten aan verbonden. Neem daarvoor contact op met uw beheerder.

**2.1.10. (algemeen) Kan ik deelnemen aan meerdere call pickup-groepen?**

Nee, elke gebruiker kan maar aan 1 call pickup-groep deelnemen.

**2.1.11. (algemeen) Kan ik een ander nummer tonen dan het hoofdnummer bij externe gesprekken?**

Ja, het is mogelijk om een ander nummer te tonen dan het hoofdnummer. Dit is per gebruiker apart in te stellen, maar over het algemeen is dit een instelling die door uw beheerder wordt bepaald.

**2.1.12. (mobiele toestel) Kan ik ook gesprekken doorverbinden vanaf mijn mobiele toestel?**

Het Vodafone netwerk ondersteunt doorverbinden vanaf het mobiele toestel, echter is het zo dat de daadwerkelijke beschikbaarheid en werking daarvan mede afhangt van de mogelijkheden van uw mobiele telefoon. U kunt daarvoor het beste de handleiding van uw mobiele telefoon of smartphone raadplegen. Vodafone kan eventueel hierover adviseren.

**2.1.13. (mobiele toestel) Kan ik ook een conference call opzetten vanaf mijn mobiele toestel?**

Het Vodafone netwerk ondersteunt inderdaad conference calling vanaf het mobiele toestel. De beschikbaarheid en werking daarvan hangt echter mede af van de mogelijkheden van uw mobiele telefoon. U kunt daarvoor het beste de handleiding van uw mobiele telefoon of smartphone raadplegen.

**2.1.14. (combi seat) Waarom zie ik gemiste oproepen op het display van mijn mobiele toestel staan, terwijl ik deze gesprekken met mijn vaste toestel heb beantwoord?**

Indien u over een combi-seat beschikt worden oproepen die u op uw vaste toestel beantwoord veelal wel getoond als 'gemiste oproep' op het mobiele toestel. Deze weergave is een functie van het door u gebruikte mobiele toestel; dit is niet vanuit de One Net omgeving aan te passen.

**2.1.15. (mobiele seat en combi seat) Is het ook mogelijk om bij oproepen vanaf het mobiele toestel mijn vaste nummer weer te geven bij de ontvanger?**

Indien u over een mobiele seat of een combi-seat beschikt (dus niet – voor gebruikers die zijn aangesloten vóór juli/augustus 2013 - bij een mobiel light seat), beschikt u ook over een verkort (intern) en veelal over een lang geografisch nummer. U bent zo ook op dat nummer op uw mobiele toestel bereikbaar. Het is echter bij One Net Enterprise nog niet mogelijk om bij externe oproepen (dat wil zeggen oproepen buiten uw bedrijf) het verkorte of geografische nummer te tonen zonder gebruik te maken van de One Net Enterprise Toolbar. Indien u van de Toolbar gebruik maakt kunt u wel uw geografische nummer mee sturen.

**2.1.16. (vaste seat en combi seat) Welk telefoonnummer krijgt de ontvanger te zien als ik een oproep doorverbind met mijn vaste toestel naar een ander nummer?**

Indien u het gesprek aangekondigd doorverbindt ziet de ontvanger uw nummer (dus het nummer van het toestel dat u gebruikt om door te verbinden). Indien u het gesprek onaangekondigd doorverbindt ziet de ontvanger het nummer van de oorspronkelijke beller (ook wel aangeduid met het A-nummer).

**2.2. Werking van de One Net Enterprise Toolbar**

**2.2.1. (toolbar) Ik probeer te bellen met de Toolbar, maar ik ontvang geen oproep; hoe kan ik dat oplossen?**

Controleer in dat geval eerst de volgende zaken :

- Heeft u een geldig telefoonnummer ingevoerd?
- Ga na of het voor uw seat toegestaan is om bepaalde nummers (bijvoorbeeld internationale nummers of premienummers) te bellen. Standaard gelden de instellingen die voor uw seat van toepassing zijn ook voor gebruik in combinatie met de Toolbar.
- Ziet u een nummer staan in het 'Call Lines' veld en is het 'End Call' icoon actief? In dat geval is er nog een gesprek actief of probeert de Toolbar nog verbinding te maken naar aanleiding van een eerdere oproep. U kunt door te klikken op het 'End Call' icoon de actieve oproep beëindigen.
- Indien u gebruik maakt van een ander toestel dan uw vaste of mobiele One Net toestel controleert u in het Instellingenschermbij de instellingen bij 'Remote Office' juist staan. Het juiste nummer dient te zijn ingevoerd en de functie dient 'On' te staan. Het ingevoerde nummer dient in de meeste gevallen te beginnen met een voorloop-0.
- Raadpleeg de instellingen met behulp van de One Net Enterprise Toolbar QRG. Indien dit geen oplossing biedt, neem contact op met de One Net beheerder binnen uw organisatie.

## **2.2.2. (toolbar) Hoe worden gesprekken die met de toolbar worden afgehandeld in rekening gebracht?**

In veel gevallen zal een 'Toolbar-gesprek' op dezelfde wijze in rekening gebracht worden alsof het een gesprek is vanaf uw vaste One Net toestel. Indien u met de toolbar – gebruik makend van de Remote Office functionaliteit - een gesprek opbouwt vanaf en/of ontvangt op een toestel dat *geen* onderdeel uitmaakt van uw One Net omgeving (bijvoorbeeld uw telefoon thuis of een privé mobiel toestel), dan worden bij uw bedrijf mogelijk extra kosten in rekening gebracht voor het opzetten en onderhouden van de 'route' (in feite het gesprek) vanaf uw bedrijf naar het betreffende toestel. Voor het betreffende toestel geldt het gesprek als een 'binnenkomende' oproep.

## **2.3. Gebruik van de Gigaset IP DECT toestellen**

### **2.3.1. (IP DECT) Welke functies worden ondersteund door de IP DECT toestellen?**

De toestellen (de handsets in combinatie met het basis-station) zijn getest voor en ondersteunen de basis-functionaliteiten voor bellen en gebeld worden. Het gebruik van aanvullende bedrijfsfunctionaliteiten als Conference Calling, Call Pick-up en dergelijke kent beperkingen in combinatie met deze IP DECT toestellen. Deze worden daarom door Vodafone niet ondersteund.

### **2.3.2. (IP DECT) Waar vind ik meer informatie over het gebruik van de IP DECT toestellen?**

In de Vodafone One Net Enterprise IP DECT QRG wordt de werking voor bellen en gebeld worden van de standaard Gigaset IP DECT apparatuur binnen Vodafone One Net Enterprise toegelicht. Voor details over de bediening van de handset (datum/tijd instellingen, opladen en dergelijke) verwijzen wij naar de fabriekshandleiding van het betreffende Gigaset C610h toestel.

## **2.4. Problemen oplossen**

### **2.4.1. (vaste toestel) Waarom brandt de lijntoets op het toestel oranje?**

Er zijn problemen met de instellingen van het toestel of met de aansluiting van dit toestel op het bedrijfsnetwerk of het Vodafone netwerk. Neem contact op met uw beheerder.

## 3. Eindgebruiker Receptionist (Telefoniste)

### 3.1. Inleiding en werking van basisfuncties

#### 3.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de Receptioniste/Telefoniste applicatie van One Net?

Informatie over de werking en functionaliteit van One Net voor de Receptioniste / Telefoniste is te vinden in diverse handleidingen. Deze worden door de beheerder van uw bedrijf ter beschikking gesteld. Veel gebruikt voor de One Net Receptionist zijn:

- Vodafone One Net Toestelhandleiding: hierin wordt de werking van de vaste One Net toestellen Cisco 504 en 508 uitgelegd
- Vodafone One Net Quick Reference Guide Receptionist: hierin worden de belangrijkste functies van de One Net Receptionist (Telefoniste Bedienpost) toegelicht

#### 3.1.2. Hoe voeg ik een wachtend gesprek toe aan een conference?

Selecteer het gesprek in de linkerkolom (het 'gesprekkenpaneel'), selecteer nu de gesprekken die gaan deelnemen aan de conference en kies voor conference.

#### 3.1.3. Er zijn bij onze organisatie meerdere receptionisten; kunnen deze elkaars gesprekken zien en bijvoorbeeld uit de wacht halen?

Nee, dit is niet mogelijk.

#### 3.1.4. Kan de Receptioniste de status zien van One Net Enterprise gebruikers met een mobiele of combi-seat?

Voor alle binnenkomende gesprekken op het vaste nummer is in de regel de status zichtbaar in de Receptionist applicatie. Deze status wordt echter niet bijgewerkt voor gesprekken die vanaf het mobiele toestel worden opgebouwd (tenzij de beller gebruik maakt van de One Net Enterprise Toolbar) of binnenkomende oproepen naar het mobiele nummer.



## 4. Eindgebruiker Call Center (Agent en Supervisor)

### 4.1. Inleiding en werking van basisfuncties

#### 4.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de Call Center applicatie van One Net?

Informatie over de werking en functionaliteit van One Net voor het Call Center (zowel agent als supervisor) is te vinden in diverse handleidingen. Deze worden door de beheerder van uw bedrijf ter beschikking gesteld. Veel gebruikt zijn:

- Vodafone One Net Toestelhandleiding: hierin wordt de werking van de vaste One Net toestellen Cisco 504 en 508 uitgelegd
- Vodafone One Net Quick Reference Guide Call Center: hierin worden de belangrijkste functies van het One Net Call Center toegelicht voor Agents en Supervisors

#### 4.1.2. Ondersteunt het Call Center meerdere wachtrijen (queues)?

Ja, dit wordt ondersteund.

#### 4.1.3. Hoeveel real-time en historische rapportages kunnen er opgevraagd worden in het Call Center ?

De volgende aantallen rapportages kunnen worden opgevraagd:

- 1 real-time (Queue Performance Analysis)
- 3 historische rapportages (Agent Activity, Agent Utilization, and Queue Trend Analysis)

#### 4.1.4. Kan de Call Center Agent in meerdere groepen zijn aangemeld?

Ja, dit is mogelijk.

#### 4.1.5. Kan de Call Center gebruiker de status zien van andere One Net gebruikers?

Nee, dat is momenteel niet nodig binnen One Net Enterprise. Wel kan de Supervisor de status zien van de Agenten binnen het betreffende Call Center.

#### 4.1.6. Mijn organisatie maakt gebruik van de Call Center flexwerkplek (inloggen op mijn seat vanaf verschillende werkplekken). Waar vind ik informatie over de werking daarvan?

Deze informatie vind u in de Vodafone One Net Enterprise QRG Call Center Flexwerkplek .