



# Vodafone One Net Enterprise

Quick Reference Guide Eindgebruiker

The future is exciting.

**Ready?**



# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1. Wat is Vodafone One Net Enterprise	3
1.2. Snel aan de slag met One Net Enterprise	3
<b>2. De mogelijkheden van uw ONE profiel</b>	<b>4</b>
<b>3. Bellen, bereikbaarheid en nummerweergave</b>	<b>6</b>
3.1. Inleiding	6
3.2. Bellen en gebeld worden	6
3.3. Nummerweergave en wisselen tussen vast en mobiel	7
3.4. Bereikbaarheidsweergave (presence)	7
<b>4. Gebruik van One Net Enterprise</b>	<b>8</b>
4.1. Beheren van uw instellingen	8
4.2. Basis functionaliteiten	9
4.2.1. Wachstand	9
4.2.2. Doorverbinden	9
4.2.3. Gebruik van SMS	9
4.2.4. Wisselgesprek	10
4.2.5. Conference calling	10
4.2.6. Voicemail	10
4.2.7. Taalinstelling	11
4.2.8. Buitenland	11
4.3. Extra functionaliteiten	12
4.3.1. Niet storen	12
4.3.2. Instellen aantal belsignalen	12
4.3.3. Anonieme nummerweergave	12
4.3.4. Doorschakelen	12
4.4. Belangrijke gebruiksrichtlijn	13
<b>5. Overzichtstabel Feature Access Codes</b>	<b>14</b>
<b>6. Veelgestelde vragen en gebruiksrichtlijnen</b>	<b>15</b>
6.1. Veelgestelde vragen algemeen	15
6.2. Veelgestelde vragen over het meervoudige profiel	16



# 1. Inleiding

## 1.1. Wat is Vodafone One Net Enterprise

Met Vodafone One Net Enterprise release 2014 ['ONE'] beschikt u over de geavanceerde mogelijkheden van een nieuwe generatie integratie oplossingen in bedrijfscommunicatie ONE combineert deze 'centrale uit het Vodafone netwerk' met een vergaand geïntegreerde oplossing voor vaste en mobiele telefonie en data. Daarmee is elke gebruiker, elke vestiging en elke situatie voorzien van optimale bereikbaarheid.

Binnen ONE gaan vaste en mobiele telefonie naadloos in elkaar over en u kunt zelf belangrijke instellingen eenvoudig beheren. Met een zogenaamd 'meervoudige profiel' kunt u als gebruiker vanaf uw mobiele toestel zowel uw vaste als uw mobiele nummer meesturen en functies gebruiken, alsof u van kantoor belt. Zo kunt u mobiel bereikbaar blijven als uw vaste zakelijke nummer – bijvoorbeeld voor externe zakelijke oproepen – tijdelijk is doorgeschakeld naar bijvoorbeeld een collega of de receptie. Belangrijke telefoniefuncties als doorschakelen, doorverbinden en conferentie zijn voor elke gebruiker beschikbaar.

## 1.2. Snel aan de slag met One Net Enterprise

Deze Quick Reference Guide (QRG) biedt een korte uitleg van de meest voorkomende door Vodafone ondersteunde mogelijkheden en telefoniefuncties voor uw 'profiel'. We gebruiken de term 'profiel' om de standaardconfiguratie aan te duiden, die uw organisatie voor u heeft laten instellen. Uw profiel bepaalt over welke soorten nummers en toestellen u beschikt alsook de mogelijkheden die ter beschikking zijn gesteld. One Net Enterprise kent vier basisprofielen: ONE vast, ONE combi, ONE flex en ONE mobiel. Uw One Net Enterprise Beheerder binnen uw organisatie zal u informeren over welk profiel u beschikt. In de tekst is weergegeven voor welk profiel een bepaald onderwerp van toepassing is.

Deze QRG maakt u wegwijs in de belangrijkste mogelijkheden van One Net Enterprise. Voor details en meer geavanceerde mogelijkheden verwijzen wij naar de meer gedetailleerde of specifieke handleidingen die door de One Net Enterprise Beheerder van uw organisatie ter beschikking worden gesteld. Een deel van deze handleidingen kunt u ook terugvinden op de [One Net Enterprise Support](#) pagina.

- De handleiding voor de vaste One Net Enterprise (Cisco) telefoon.
- Indien de ONE Toolbar aan u beschikbaar is gesteld, de QRG voor de 'ONE toolbar'. Een handig hulpmiddel om via uw PC of laptop de instellingen van uw (vaste) bedrijfsnummer te beheren, uw telefoonlijst te raadplegen of eenvoudig gesprekken op te bouwen.
- Indien de ONE Sync applicatie aan u beschikbaar is gesteld, de QRG voor 'ONE Sync'. Een handig hulpmiddel om met uw collega's te chatten, zien wie er beschikbaar is ('presence') en uw desktopscherm delen met collega's.
- De handleidingen en QRG's voor geavanceerde gebruikers, zoals gebruikers van de ONE receptionist en call center.

Voor gebruikers met een mobiel toestel is het uiteraard van belang dat u de handleiding van uw toestel raadpleegt voor de mogelijkheden.



## 2. De mogelijkheden van uw ONE profiel

Uw One Net Enterprise Beheerder heeft aan u één van de volgende vier profielen toegekend: ONE vast, ONE combi, ONE flex en ONE mobiel. Alle gebruikers zijn bereikbaar via een verkort intern nummer. Verder worden alle nummers opgenomen in uw directory (het 'bedrijfstelefoonboek'). De beschikbare functionaliteit, kosten en mogelijkheden zijn deels afhankelijk van het toegekende profiel. De belangrijkste kenmerken van de verschillende profielen zijn:



### ONE vast

<b>Gebruik</b>	Alle bedrijfstelefooncentrale functionaliteiten vanuit One Net Enterprise 2014
<b>Toestel</b>	Vaste telefoon
<b>Nummer</b>	U bent bereikbaar via een vast of een verkort intern nummer op uw vaste telefoon.
<b>Voicemail</b>	Ja
<b>Profiel</b>	'Enkelvoudig profiel' - U kunt voor uw vaste nummer uw bereikbaarheidsprofiel instellen, een welkomstboodschap van uw voicemail inspreken en gewenste instellingen voor inkomende/uitgaande beloproepen instellen.
<b>Instellingen</b>	Bereikbaarheid, inkomende en uitgaande belprofielen voor uw vaste nummer kunt u instellen via: het menu van uw vaste telefoon, ONE toolbar instellingen en Feature Access Codes*



### ONE combi

<b>Gebruik</b>	Alle bedrijfstelefooncentrale functionaliteiten vanuit One Net Enterprise 2014
<b>Toestel</b>	Zowel een vaste als een mobiele telefoon
<b>Nummer</b>	U bent zowel binnen als buiten kantoor bereikbaar via een vast nummer (het bedrijfsnummer), een verkort intern nummer als een mobiel nummer. U kunt naar keuze uw vaste of mobiele nummer meesturen met gesprekken vanaf uw mobiele toestel.
<b>Voicemail</b>	Ja
<b>Profiel</b>	'Meervoudig profiel' - U kunt voor beide nummers apart uw bereikbaarheidsprofiel instellen, een welkomstboodschap van uw voicemail inspreken en inkomende en uitgaande belprofielen instellen. Zo kunt u mobiel bereikbaar blijven als u uw vaste nummer (voor bijvoorbeeld externe zakelijke oproepen) doorgeschakeld heeft.
<b>Instellingen</b>	Bereikbaarheid, inkomende en uitgaande belprofielen voor uw vaste nummer kunt u instellen via: het menu van uw vaste telefoon, ONE toolbar instellingen en Feature Access Codes* Bereikbaarheid, inkomende en uitgaande belprofielen voor uw mobiele nummer kunt u via: het menu van uw mobiele telefoon en Feature Access Codes*.

\* Feature Access Codes (FAC's): beheren van functionaliteiten door middel van het intoetsen van een cijfercombinatie op uw toestel (zie ook hoofdstuk 5).





## ONE flex

**Gebruik  
Toestel  
Nummer**

Alle bedrijfstelefooncentrale functionaliteiten vanuit One Net Enterprise 2014  
Mobiële telefoon  
U bent zowel binnen als buiten kantoor bereikbaar via een vast nummer (het bedrijfsnummer), een verkort intern nummer als een mobiel nummer.  
U kunt naar keuze uw vaste of mobiele nummer meesturen met gesprekken vanaf uw mobiele toestel.

**Voicemail  
Profiel**

Ja  
'Meervoudig profiel' - U kunt voor beide nummers apart uw bereikbaarheidsprofiel en inkomende en uitgaande belprofielen instellen. Zo kunt u mobiel bereikbaar blijven als u uw vaste nummer doorgeschakeld heeft.

**Instellingen**

Bereikbaarheid, inkomende en uitgaande belprofielen voor uw vaste nummer kunt u instellen via: ONE toolbar instellingen en Feature Access Codes\*  
Bereikbaarheid, inkomende en uitgaande belprofielen voor uw mobiele nummer kunt u instellen via: het menu van uw mobiele telefoon en Feature Access Codes\*.



## ONE mobiel

**Gebruik  
Toestel  
Nummer  
Voicemail  
Profiel**

Alle bedrijfstelefooncentrale functionaliteiten vanuit One Net Enterprise 2014  
Mobiële telefoon  
U bent bereikbaar via een mobiel of een verkort intern nummer op uw mobiele telefoon.  
Ja  
'Enkelvoudig profiel' - U kunt voor uw mobiele nummer uw bereikbaarheidsprofiel instellen, een welkomstboodschap van uw voicemail inspreken en inkomende en uitgaande belprofielen instellen.

**Instellingen**

Bereikbaarheid, inkomende en uitgaande belprofielen voor uw mobiele nummer kunt u instellen via: het menu van uw mobiele telefoon en Feature Access Codes\*.

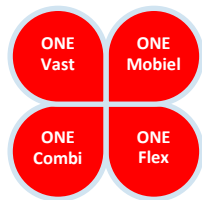
Onderstaande tabel toont de kenmerken en belangrijke mogelijkheden per profiel in een oogopslag.

	Vast profiel	Combi profiel	Flex profiel	Mobiel profiel
<b>Kenmerk</b>				
Vast nummer	Ja	Ja	Ja	Nee
06 (mobiel) nummer	Nee	Ja	Ja	Ja
Verkort intern nummer	Ja	Ja	Ja	Ja
Bereikbaarheid voor mobiel en vast nummer apart instellen	n.v.t.	Ja	Ja	n.v.t.
Stuur vaste nummer uit vanaf uw mobiele telefoon	n.v.t.	Ja	Ja	n.v.t.
Toestel / bereikbaarheid	Vast	Vast en Mobiel	Mobiel	Mobiel
Basis en uitgebreide mobiele telefonie functies	Nee	Ja	Ja	Ja
Basis en uitgebreide bedrijfstelefonie functies	Ja	Ja	Ja	Beperkt
Receptie ziet volledige presence	Ja	Ja	Ja	Ja
UC via ONE Sync	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Nee
CRM-integratie via ONE IntegratePlus	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Nee
Gelijktijdig rinkelen	Nee	Ja	Nee	Nee
Self-service	via vaste toestel, toolbar of Feature Access Codes	via vaste toestel, toolbar of Feature Access Codes	via toolbar of Feature Access Codes	Via Feature Access Codes



## 3. Bellen, bereikbaarheid en nummerweergave

### 3.1. Inleiding



Met Vodafone One Net Enterprise heeft u - naast de eerder beschreven functionaliteiten van uw kantoor omgeving - ook overal de mogelijkheid flexibel uw mobiele en vaste nummer in te stellen. In dit hoofdstuk beschrijven we in het kort een aantal geavanceerde instellingen van uw profiel: uw nummer, de nummerweergave, uw nummerweergave aanpassen en uw bereikbaarheidsinstellingen. U kunt uw instellingen op meerdere manieren aanpassen.

### 3.2. Bellen en gebeld worden

One Net Enterprise gebruikers zijn als volgt bereikbaar:

- via een 4-cijferig verkort intern nummer; dit nummer is niet bereikbaar voor externe oproepen; dit nummer is gekoppeld aan uw vaste bedrijfsnummer of - voor ONE mobiel profiel - aan uw mobiele nummer
- via een 10-cijferig vast nummer, uw bedrijfsnummer; dit geldt voor alle profielen behalve ONE mobiel
- via een mobiel nummer. dit geldt voor alle profielen behalve ONE vast

Alle nummers zijn opgenomen in de bedrijfstelefoonlijst van uw organisatie, die onder meer eenvoudig te raadplegen is op alle vaste toestellen, via de ONE toolbar en voor de receptioniste. Indien u op meerdere nummers bereikbaar bent, dan worden beide nummers apart getoond op de bedrijfstelefoonlijst.

#### Bellen

Om intern binnen uw organisatie te bellen kiest u direct - zowel mobiel als vast - hetzij een verkort nummer, hetzij via het 10-cijferige vaste nummer.

Voor interne en externe gesprekken hoeven geen voorloop-cijfers te worden ingetoetst.

#### Gebeld worden

De ONE combi en ONE flex profielen zijn op zowel een vast als een mobiel nummer bereikbaar. Als ONE combi gebruiker zal standaard zowel uw vaste als uw mobiele toestel 'gelijktijdig rinkelen' als u een oproep ontvangt op uw vaste of verkorte nummer. Bij een oproep op uw mobiele nummer rinkelt alleen uw mobiele telefoon.

**Let op:** op uw mobiele toestel kunt u in de regel niet zien of u op uw vaste of mobiele nummer bent gebeld. Hier dient u dus bij de beantwoording van uw oproepen rekening mee te houden.

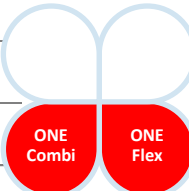
### 3.3. Nummerweergave en wisselen tussen vast en mobiel

In onderstaand overzicht ziet u hoe uw nummer wordt weergegeven als u naar collega's (intern) of buiten de organisatie (extern) belt.

↓ Bellen vanaf		Bellen naar →		
		vaste telefoon intern	mobiele telefoon intern	gebelde partij extern
<b>ONE vast</b>		gebruikersnaam, verkort nummer	vast nummer	vast nummer
<b>ONE mobiel</b>		gebruikersnaam, verkort nummer	mobiel nummer	mobiel nummer
<b>ONE combi</b>	vast toestel + vaste nummerweergave	gebruikersnaam, verkort nummer	vast nummer	vast nummer
	mobiel toestel + vaste nummerweergave	gebruikersnaam, vast nummer	vast nummer	vast nummer
	mobiel toestel + mobiele nummerweergave	gebruikersnaam, mobiel nummer	mobiel nummer	mobiel nummer
<b>ONE flex</b>	mobiel toestel + vaste nummerweergave	gebruikersnaam, vast nummer	vast nummer	vast nummer
	mobiel toestel + mobiele nummerweergave	gebruikersnaam, mobiel nummer	mobiel nummer	mobiel nummer

Gebruiker met een ONE flex of ONE combi profiel kunnen eenvoudig wisselen tussen het mee te sturen vaste of mobiele nummer.

Wisselen tussen vaste en mobiele nummerweergave voor uw:		instellingen:
vast nummerweergave	veranderd het meegestuurde nummer bij een mobiel gesprek naar uw vaste nummer	*30
mobiele nummerweergave	veranderd het meegestuurde nummer bij een mobiel gesprek naar uw mobiele nummer	#30



**Let op:** De nummerweergave-instellingen zijn voor een deel afhankelijk van de instellingen die uw One Net Enterprise Beheerder voor uw bedrijf heeft bepaald. Zo kan het zijn dat wisselen van uw nummer vanaf de mobiel in uw bedrijf niet mogelijk is of dat u bij een vast gesprek altijd een groepsnummer meestuurt. Uw Beheerder dient u hierover te informeren.

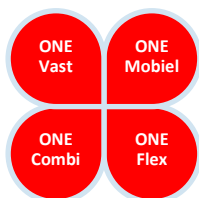
**TIP:** Om eenvoudig uw nummerweergave te veranderen, kunt u een contact aanmaken in het adresboek van uw mobiele telefoon, bijvoorbeeld 'CLIP mobiel' en 'CLIP vast'. Vervolgens hier de verkorte codes #30 en \*30 als nummer invoeren en indien uw toestel over de functie beschikt deze als favoriet op te slaan.

### 3.4. Bereikbaarheidsweergave (presence)

De bereikbaarheidsweergave (presence) van alle One Net Enterprise profielen is voor uw receptie zichtbaar. Voor de gebruikers van een ONE combi en ONE flex profiel zal de status van zowel het mobiele nummer alsook het vaste nummer afzonderlijk zichtbaar zijn. Indien u een oproep ontvangt op uw vaste nummer (en vast of mobiel beantwoordt) zijn beide nummers bezet. Indien u een oproep ontvangt op uw mobiele nummer, toont alleen uw mobiele nummer een bezet-indicatie. Indien u bezet of niet bereikbaar bent, zowel op uw vaste als uw mobiele nummer, treden de betreffende doorschakelingen in werking. Bijvoorbeeld een doorschakeling naar uw voicemail of een door u ingestelde doorschakeling naar een hoofdnummer.

## 4. Gebruik van One Net Enterprise

### 4.1. Beheren van uw instellingen

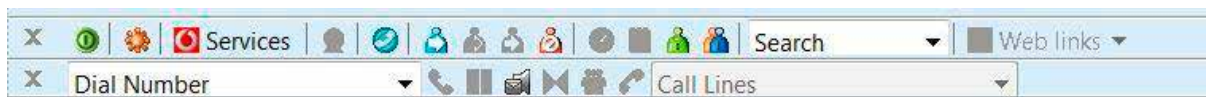


In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste kenmerken over werking en gebruik van uw profiel: het gebruik van de telefoniefuncties conference calling en doorschakelen/-verbinden, gebruik van voicemail, SMS, wisselgesprek of een doorschakeling instellen. U kunt uw instellingen op meerdere manieren aanpassen:

wijzigen van instellingen voor:		wijzigen van instellingen via:		
profiel	nummer	ONE toolbar	FAC code	ONE sync
ONE vast	vaste nummer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> vaste toestel	<input checked="" type="checkbox"/>
ONE mobiel	mobiele nummer	-	<input checked="" type="checkbox"/> mobiele toestel	-
ONE combi	vaste nummer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> vaste toestel	<input checked="" type="checkbox"/>
	mobiele nummer	-	<input checked="" type="checkbox"/> mobiele toestel	-
ONE flex	vaste nummer	<input checked="" type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>
	mobiele nummer	-	<input checked="" type="checkbox"/> mobiele toestel	-

- Via uw **mobiele toestel**:  
Via uw mobiele toestel kunt u uw instellingen beheren door van de menu-functies gebruik te maken voor bijvoorbeeld doorschakelen of nummerweergave instellen; voor een toelichting op de werking verwijzen wij naar de betreffende toestelhandleiding van uw mobiele toestel. Hiermee beheert u de instellingen die behoren bij uw mobiele nummer.
- Via uw **vaste toestel**:  
Via de vaste One Net Enterprise telefoons kunt u uw instellingen beheren door van de menu-functies gebruik te maken. Een aantal veelgebruikte menu opties zijn weergegeven, voor een uitgebreide toelichting op de werking verwijzen wij naar de betreffende QRG. Hiermee beheert u de instellingen die behoren bij uw vaste nummer.
- Via de **One Net Enterprise toolbar**:  
De One Net Enterprise toolbar is een handig hulpmiddel op PC of laptop waarmee u eenvoudig de functies van One Net Enterprise kunt bedienen. Voor een toelichting bij de werking verwijzen wij naar de betreffende QRG. Een aantal veelgebruikte iconen zijn weergegeven naast de betreffende functie. Hiermee beheert u de instellingen die behoren bij uw vaste nummer.





ONE toolbar menu.

- Via **Feature Access Codes (FAC's)**:  
Via FAC's kiest u een (veelal 2-cijferige) korte code op uw vaste of mobiele toestel, in combinatie met \* en/of # toetsen, om uw instellingen te beheren. Een aantal veelgebruikte FAC's zijn weergegeven in een uitgebreide lijst. Deze vindt u in hoofdstuk 5.
  - Indien u gebruik maakt van een mobiel toestel, dan beheert u via FAC's de instellingen die horen bij het mobiele nummer.
  - Maakt u gebruik van een vast toestel, dan beheert u via FAC's de instellingen die horen bij het vaste nummer.
- Via **ONE Sync**:  
Indien de ONE Sync applicatie aan u beschikbaar is gesteld kunt u ook met deze applicatie uw bereikbaarheidsinstellingen wijzigen. Tevens kunt u via ONE Sync met uw collega's chatten, zien wie er beschikbaar is ('presence') en uw desktopscherm delen met collega's. Voor een toelichting van de werking van ONE Sync verwijzen wij naar de betreffende QRG.

**Let op:** Voor het beheren van doorschakelinstellingen met uw mobiele toestel ondersteunt One Net Enterprise uitsluitend het gebruik van de FAC's.

## 4.2. Basis functionaliteiten

### 4.2.1. Wachtstand

U heeft de mogelijkheid om op verschillende manieren een gesprek in en uit de wachtstand te halen: Door het gebruik van de ONE toolbar, de toestelfuncties van uw mobiele toestel of de toestelfuncties van uw vaste toestel. Voor verdere details over het gebruik verwijzen wij u graag naar de handleiding van ONE toolbar, uw mobiele of vaste toestel.

<b>Wachtstand instellen voor uw:</b>	<b>via:</b>	<b>instellingen:</b>	
vast nummer	ONE toolbar vast toestel		ONE Vast ONE Mobiel
mobiel nummer	mobiel toestel	toestel menu	ONE Combi ONE Flex

Mocht u met uw mobiele toestel beperkingen ervaren, dan is een mogelijk wachtstand-alternatief omschreven in Hoofdstuk 6.1 Veelgestelde vragen, vraag 5.

### 4.2.2. Doorverbinden

Vanaf een mobiel toestel kunt u via de standaardinstellingen van uw mobiele of vaste toestel een gesprek on-/aangekondigd doorverbinden. Voor verdere details over het gebruik verwijzen wij u graag naar de handleiding van uw mobiele of vaste toestel. Mocht u met uw mobiele toestel beperkingen ervaren, dan is een mogelijk alternatief om door te verbinden omschreven in Hoofdstuk 6, 6.1 Veelgestelde vragen, vraag 7.

### 4.2.3. Gebruik van SMS

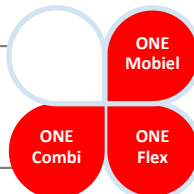
De SMS dienst beperkt zich tot gebruik in combinatie met mobiele nummers. Met het ONE mobiel, combi en flex profiel kunt u vanaf uw mobiele toestel een SMS sturen en ontvangen. Daarbij zal altijd uw mobiele nummer meegestuurd worden, ook als u nummerweergave voor spraakoproepen in uw instellingen heeft aangepast.



#### 4.2.4. Wisselgesprek

Met de functie wisselgesprek kunt u een tweede gesprek aannemen als u in gesprek bent. Via de standaardfunctie van uw mobiele of vaste toestel kunt u een tweede gesprek aannemen. Voor verdere details over het gebruik verwijzen wij u graag naar de handleiding van uw mobiele of vaste toestel.

U heeft de keuze om op uw mobiele nummer de functie wisselgesprek aan of uit te zetten. Standaard staat deze niet actief. Uw One Net Enterprise Beheerder kan u hierover informeren en eventueel profiel mutaties (laten ) doorvoeren.

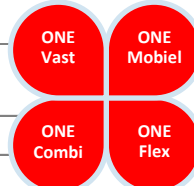

<b>Wisselgesprek activeren voor uw:</b>	<b>via:</b>	<b>instellingen:</b>	
<b>mobiel nummer</b>	Aannemen tweede gesprek activeren (confirmatiebericht vanaf het mobiele netwerk op uw mobiele toestel)	*43#	
	Aannemen tweede gesprek deactiveren	#53	

#### 4.2.5. Conference calling

Met alle ONE profielen kunt u een conference call met meerdere personen opzetten.

Met uw vaste nummer vanaf uw vaste toestel of via de ONE toolbar zijn conference calls met zes personen mogelijk.

Vanaf uw mobiele toestel kunt u een conference call met drie personen opzetten. Uw One Net Enterprise Beheerder kan u hierover informeren.

<b>Conference Calling instellen voor uw:</b>	<b>via:</b>	<b>instellingen:</b>	
<b>vast nummer</b>	ONE toolbar vast toestel	 [ conf ]	
<b>mobiel nummer</b>	mobiel toestel	toestel menu	

Mocht u met uw mobiele toestel beperkingen ervaren, dan is een mogelijk alternatief om een conference call op te zetten omschreven in Hoofdstuk 6, 6.1 Veelgestelde vragen, vraag 6.

#### 4.2.6. Voicemail

Uw voicemail van One Net Enterprise is beschikbaar via de Voice Portal. Ongeacht het actieve profiel, kunt u uw persoonlijke Voicemail benaderen vanaf uw eigen telefoon of vanaf een andere vaste of mobiele telefoon.

De Voice Portal kunt u als volgt bereiken en instellen:

##### ONE vast profiel:

- Bellen van het interne nummer van de Voice Portal  
- indien beschikbaar gesteld door uw One Net Enterprise Beheerder.
- Bellen van het externe nummer van de Voice Portal  
- mits deze geprogrammeerd is en indien beschikbaar gesteld door uw One Net Enterprise Beheerder.

Gebruikers met een **ONE combi** profiel hebben de extra mogelijkheid om voor zowel hun vaste als mobiele nummer een aparte welkomstboodschap in te spreken, wanneer ze op het vaste of mobiele nummer gebeld worden. De ONE combi gebruiker kan de berichten nog steeds vanuit één voicemail-box beluisteren, met ook maar één inlogcode.

##### ONE combi voicemail instellen op vaste nummer:



- **1233** bellen met uw vaste telefoon als u zich in Nederland bevindt.
- Het voicemail menu begeleid u door de verschillende stappen om de gewenste welkomstboodschap in te spreken; hierna kunt u het voicemail menu beëindigen.
- **12331** bellen met uw vaste telefoon schakelt uw welkomstboodschap van uw vaste nummer in

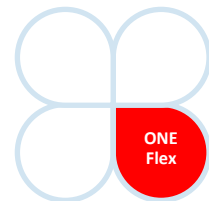
#### ONE combi voicemail instellen op mobiele nummer:

- **1233** bellen met uw mobiele telefoon als u zich in Nederland bevindt.
- Het voicemail menu begeleid u door de verschillende stappen om de gewenste welkomstboodschap in te spreken; hierna kunt u het voicemail menu beëindigen.
- **12331** bellen met uw mobiele telefoon schakelt uw welkomstboodschap van uw mobiele nummer in.

#### ONE flex voicemail instellen op mobiele en vaste nummer:

Met uw flex profiel kunt u voor uw vaste en mobiele nummer éénzelfde voicemailboodschap inspreken. Dit kunt u doen door:

- Met uw mobiele telefoon te bellen naar **1233** en de gewenste boodschap in te spreken.
- U kunt alle berichten vanuit één voicemail-box beluisteren door naar **1233** te bellen.



#### Overige ONE profielen:

- **1233** bellen met uw mobiele telefoon als u zich in Nederland bevindt.
- **+31654501233** te bellen vanaf een willekeurig telefoontoestel of vanuit het buitenland. U kunt gevraagd worden om uw tien cijferig mobiele nummer en pincode in te toetsen.

Verkorte kiesnummers van uw Voicemail:

Voicemail:	via:	instellingen:
Voicemail bellen		1233
Voicemail uitschakelen		12330
Voicemail inschakelen		12331
Alle gesprekken doorschakelen naar voicemail activeren		*21 of 12332
Alle gesprekken doorschakelen naar voicemail deactiveren		#21 of 12333
Tijdelijke welkomstboodschap activeren		12334
Tijdelijke welkomstboodschap deactiveren		12335

Voor verdere details over het gebruik van Voicemail verwijzen wij u graag naar de desbetreffende QRG.

#### 4.2.7. Taalinstelling

Het is mogelijk om de taalinstelling van de gesproken berichten en functies van uw ONE profiel in te stellen op de Engelse of Nederlandse taal. Uw Vodafone One Net Enterprise Beheerder kan de taalinstelling van uw profiel aanpassen.

#### 4.2.8. Buitenland

Gebruik van de mobiele toestellen in combinatie met One Net Enterprise in het buitenland is wel mogelijk,








het toestel gedraagt zich als een reguliere mobiele telefoon .

U kunt uw instellingen van uw vaste nummer wijzigen met de ONE toolbar op uw PC. Bij gebruik in het buitenland worden de One Net Enterprise functies niet ondersteund.

## 4.3. Extra functionaliteiten

### 4.3.1. Niet storen

De optie "Niet Storen" zorgt ervoor dat inkomende gesprekken doorgestuurd worden naar uw voicemail. Is uw voicemail uitgeschakeld, dan krijgt de beller een in gesprekston te horen.

<b>Niet storen instellen voor uw:</b>	<b>via:</b>	<b>instellingen:</b>		
<b>vast nummer</b>	ONE toolbar	 [ nStor ]		
	vast toestel			
<b>mobiel nummer</b>	Niet storen activeren	*78		
	Niet storen deactiveren	*79		

\* Let op: indien u als ONE combi of ONE flex gebruiker niet storen op uw mobiele nummer inschakelt, geldt dit ook voor uw vaste nummer







### 4.3.2. Instellen aantal belsignalen

Na het ingesteld aantal belsignalen kunt u doorgeschakeld worden naar uw voicemail, of zal de instelling "doorverbonden bij geen antwoord" opgevolgd worden. Het aantal belsignalen staat standaard op vijf maal rinkelen ingesteld. Het is mogelijk om het aantal belsignalen van uw ONE profiel op uw vaste of mobiele telefoon aan te passen via FAC code \*61. U wordt gevraagd het aantal belsignalen in te toetsen, waarna u afsluit met een '#'. ONE combi en ONE flex gebruikers kunnen daarnaast separaat voor zowel de vaste nummers via vaste toestel of ONE toolbar, of mobiele nummer via het mobiele toestel het aantal belsignalen aanpassen met de FAC code \*61.

### 4.3.3. Anonieme nummerweergave

Het is mogelijk om uw nummerweergave van uw ONE profiel op anoniem te zetten.

ONE combi en ONE flex gebruikers kunnen daarnaast separaat voor zowel het vaste nummer alsook het mobiele nummer de nummerweergave aanpassen.

<b>Anonieme nummerweergave instellen:</b>	<b>via:</b>	<b>instellingen:</b>			
<b>vast nummer</b>	vast toestel:				
	Anonieme nummerweergave activeren				*31
	Anonieme nummerweergave deactiveren				*32
	Anonieme nummerweergave eenmalig activeren				*67
<b>mobiel nummer</b>	mobiel toestel:				
	Anonieme nummerweergave activeren				*31
	Anonieme nummerweergave deactiveren				*32
	Anonieme nummerweergave eenmalig activeren				*67

### 4.3.4. Doorschakelen

Met de doorschakeloctie kunt u inkomende gesprekken routeren voor de momenten dat u deze niet kunt aannemen. Er zijn verschillende mogelijkheden, die zijn in te stellen via uw vaste toestel, via de ONE toolbar, of via Feature Access Codes (zie hoofdstuk 5).

Met de optie "doorschakelen alle oproepen" schakelt u alle binnenkomende oproepen door naar een door uzelf in te stellen verkort intern nummer of tien cijferig vast of mobiele telefoonnummer.



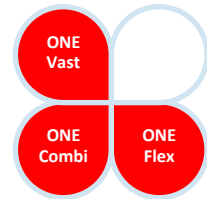
<b>Doorschakelen instellen voor uw:</b>	<b>via:</b>	<b>instellingen:</b>
<b>vast nummer</b>	ONE toolbar vast toestel	 [ dstrn ]
<b>mobiel nummer</b>	Doorschakelen alle oproepen activeren Doorschakelen alle oproepen deactiveren	*72 (1) *73

\* Let op: indien u als ONE combi of ONE flex gebruiker doorschakelen op uw mobiele nummer inschakelt, geldt dit ook voor uw vaste nummer  
(1): Om in te schakelen toetst u '\*72' gevolgd door de 'bellen' toets, waarna u het verkort interne, vaste of mobiele nummer ingeeft gevolgd door '#'.

Om mogelijke conflicterende instellingen te voorkomen, zijn onderstaande FAC-code instellingen actief op ONE vast, het vaste nummer van ONE combi en ONE flex (te gebruiken vanaf vaste toestel en ONE toolbar) en ONE mobiel:

<b>Doorschakelen instellen :</b>	<b>via:</b>	<b>instellingen:</b>
bij in gesprek	<b>vast nummer</b>	ONE toolbar  *90 (1)
		Doorschakelen bij in gesprek activeren Doorschakelen bij in gesprek deactiveren *91
bij geen antwoord	<b>vast nummer</b>	ONE toolbar  *92 (1)
		Doorschakelen bij geen antwoord activeren Doorschakelen bij geen antwoord deactiveren *93
bij onbereikbaar		Doorschakelen bij onbereikbaar activeren *94 (1)
		Doorschakelen bij onbereikbaar deactiveren *95

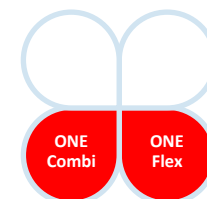
(1): Om in te schakelen toetst u '\*72' gevolgd door de 'bellen' toets, waarna u het verkort interne, vaste of mobiele nummer ingeeft gevolgd door '#'.



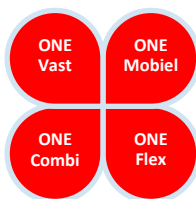
Als u de functie 'doorschakelen bij geen antwoord' activeert via ONE toolbar voor uw vaste nummer, heeft u de extra mogelijkheid om het aantal gewenste besignalen aan te geven waarna de doorschakeling moet plaatsvinden.

## 4.4. Belangrijke gebruiksrichtlijn

ONE combi en ONE flex gebruikers hebben zowel een vast als mobiel nummer tot de beschikking en de mogelijkheid om per nummer andere gebruiksopties in te stellen. Daardoor kunnen mogelijk anders functioneren.



## 5. Overzichtstabel Feature Access Codes



Belangrijke One Net Enterprise functies zijn te beheren door middel van Feature Access Codes (FAC). Om een service te activeren drukt u – bij gebruik met het vaste toestel – op de \*-toets en het nummer, gevolgd door de #-toets. Voor sommige services zijn extra gegevens zoals een telefoonnummer nodig. U wordt dan gevraagd deze in te voeren. De beschikbaarheid van onderstaande FAC's hangt mede af van het aan u toegekende profiel, zoals eerder in deze QRG toegelicht.

Handeling	Code	Naam	Betekenis
Nummerweergave	*30	Number visibility set to fixed number	Vaste nummerweergave
	#30	Number visibility set to mobile number	Mobiele nummerweergave
	*31	Calling Line ID Delivery Blocking Persistent Activation	Activeert anonieme nummerweergave
	*32	Calling Line ID Delivery Blocking Persistent Deactivation	Deactiveert anonieme nummerweergave
	#31	Calling Line ID Delivery Blocking Interrogation	Checkt of anonieme nummerweergave geactiveerd is
	*67	Calling Line ID Delivery Blocking per Call	Verandert eenmalig de nummerweergave naar anoniem
Doorschakelen	*72 (1)	Call Forwarding Always Activation	Doorschakelen alle oproepen activeren
	*73	Call Forwarding Always Deactivation	Doorschakelen alle oproepen deactiveren
	#72	Call Forwarding Always Interrogation	Checkt naar welk nummer de oproep doorgeschakeld staat
	*90 (1)	Call Forwarding Busy Activation	Doorschakelen bij 'in gesprek' activeren
	*91	Call Forwarding Busy Deactivation	Doorschakelen bij 'in gesprek' deactiveren
	#90	Call Forwarding Busy Interrogation	Checkt naar welk nummer de oproep doorgeschakeld staat
	*92 (1)	Call Forwarding No Answer Activation	Doorschakelen bij 'geen antwoord' activeren
	*93	Call Forwarding No Answer Deactivation	Doorschakelen bij 'geen antwoord' deactiveren
	#92	Call Forwarding No Answer Interrogation	Checkt naar welk nummer de oproep doorgeschakeld staat
	*94 (1)	Call Forwarding Not Reachable Activation	Doorschakelen bij 'onbereikbaar' activeren
Niet storen	*78	Do Not Disturb Activation	Niet storen activeren
	*79	Do Not Disturb Deactivation	Niet storen deactiveren
Oproep optie	*77	Anonymous Call Rejection Activation	Weigeren van anonieme oproepen activeren
	*87	Anonymous Call Rejection Deactivation	Weigeren van anonieme oproepen deactiveren
	*97 (1)	Directed Call Pickup	Directe gespreksovername
Terugbeloptie	#8	Automatic Callback Deactivation	Automatisch terugbellen deactiveren
	#9	Automatic Callback Menu Access	Automatisch terugbellen menu-toegang
	*66	Last Number Redial	Herhaaldelijk bellen bezet nummer
	*69	Call Return	Terugbellen van laatst gebelde nummer
	#69	Call Return Number Deletion	Terug te bellen nummer verwijderen
Wisselgesprek	*43#	Call Waiting Persistent Activation Mobile	Aannemen tweede gesprek activeren op mobiel (confirmatiebericht vanaf het mobiele netwerk op uw mobiele toestel)
	*43	Call Waiting Persistent Activation	Aannemen tweede gesprek activeren op vast (gesproken confirmatie vanaf ONE2014 omgeving)
	#53	Call Waiting Persistent Deactivation	Aannemen tweede gesprek deactiveren
	#43	Call Waiting Interrogation	Checkt of aannemen tweede gesprek geactiveerd is
	*70	Cancel Call Waiting	Annuleren tweede gesprek
	*88	Call Park Retrieve	Geparkeerd gesprek aannemen

### Opmerking:

(1) in aanvulling op de FAC dient een telefoonnummer te worden ingetoetst (verkort intern nummer of lang nummer)  
U kunt de actieve FACcodes gebruiken passend bij uw profiel en de toegewezen functionaliteiten



# 6. Veelgestelde vragen en gebruiksrichtlijnen

## 6.1. Veelgestelde vragen algemeen

### 1. Kan ik als gebruiker wisselen tussen verschillende profielen?

Alleen uw Vodafone One Net Enterprise Beheerder binnen uw organisatie kan profielmutaties voor u bij Vodafone laten doorvoeren.

### 2. Als ik met een mobiel toestel in een huntgroup zit en mijn batterij is leeg, gaat het gesprek dan automatisch naar mijn voicemail?

Als het platform detecteert dat u mobiel niet bereikbaar bent, dan zal deze uw beurt in de huntgroup overslaan en doorgaan naar de volgende in de groep (afhankelijk van de huntgroup-instellingen).

### 3. Ik heb mijn nummerweergave op anoniem gezet met FAC code; is deze ook onzichtbaar voor mijn collega's?

Als u uw nummerweergave heeft aangepast naar anoniem, zal deze onzichtbaar zijn buiten de organisatie. Uw collega's en de receptionist(e) kunnen nog steeds zien of u vanaf uw mobiele toestel belt of vanaf uw vaste telefoon. FAC code \*31 - anonieme nummerweergave activeren.

### 4. Ik heb geen smartphone, ondersteunt Vodafone de mobiele netwerkfuncties zoals beschreven in combinatie met mijn mobiel?

Met een mobiele telefoon, anders dan een smartphone, kunt u in de meeste gevallen de volgende toestelfuncties gebruiken: wisselgesprek, gesprekken doorverbinden, conference call, terugbellen bij bezet, door schakelen en voicemail aan en uit zetten.

### 5. Mijn mobiele toestel heeft geen wachtstand functie, hoe kan ik een gesprek in de wacht zetten?

De meeste smartphones hebben standaard een wachtstandfunctie, maar een aantal types hebben dit niet. In veel gevallen kunt u – afhankelijk van de mogelijkheden van uw mobiele toestel - binnen het Vodafone netwerk gebruik maken van de volgende alternatieve wachtstandoptie:

- U maakt een contact aan in het adresboek van uw mobiele telefoon bijvoorbeeld 'Wachtstand' en voert hier '2' als nummer in en indien uw toestel over de functie beschikt deze als favoriet op te slaan.
- Als u op uw mobiele toestel belt of wordt gebeld en een gesprek in de wacht wilt zetten, drukt u op contact 'Wachtstand' en drukt op de bel toets. Uw gesprek staat in de wacht.
- Om het gesprek terug te halen, herhaalt u de procedure.

Als u geen smartphone heeft kunt u in veel gevallen eenvoudigweg gebruik maken van de '2' toets, gevolgd door de 'bellen' toets.

### 6. Mijn mobiele toestel heeft geen conference call functie, hoe kan ik een conference call opzetten?

De meeste smartphones hebben standaard een groepsgesprek of conference call functie, een aantal types hebben dit niet. In veel gevallen kunt u – afhankelijk van de mogelijkheden van uw mobiele toestel - binnen het Vodafone netwerk gebruik maken van de volgende alternatieve conference call optie:

- U maakt een contact aan in het adresboek van uw mobiele telefoon bijvoorbeeld 'Conference call' en voert hier '3' als nummer in en indien uw toestel over de functie beschikt deze als favoriet op te slaan.
- Als u op uw mobiele toestel belt of wordt gebeld en een groepsgesprek wilt opzetten, drukt u op 'contacten', kiest het contact waarmee u een conference call wilt opzetten en belt de partij.
- Zodra er opgenomen wordt, gaat u naar contact 'Wachtstand' (zie Hoofdstuk 6, 6.1 Veelgestelde vragen, vraag 5). Uw gesprek staat in de wacht.
- Vervolgens belt u het tweede contact en belt de partij. Zodra er opgenomen wordt, gaat u naar contact 'Conference call', drukt u op de 'bellen' toets en u heeft een conference call opgezet.



Als u geen smartphone heeft, kunt u in veel gevallen eenvoudigweg gebruik maken van de '3' toets, gevolgd door de 'bellen' toets.

#### **7. Mijn mobiele toestel heeft geen doorverbindfunctie, hoe kan ik een gesprek doorverbinden?**

Veel smartphones hebben standaard de functie doorverbinden, een aantal types hebben dit niet. In veel gevallen kunt u – afhankelijk van de mogelijkheden van uw mobiele toestel - binnen het Vodafone netwerk gebruik maken van de volgende alternatieve doorverbindopties:

- U maakt een contact aan in het adresboek van uw mobiele telefoon bijvoorbeeld 'Doorverbinden' en voert hier '4' als nummer in en indien uw toestel over de functie beschikt deze als favoriet op te slaan.
- Als u op uw mobiele toestel belt of wordt gebeld en een gesprek wilt doorverbinden, drukt u op 'contacten', kiest het contact waarnaar u wilt doorverbinden en belt de partij.
- Zodra er opgenomen wordt, gaat u naar het contact 'Doorverbinden', belt het nummer en het gesprek is doorverbonden.

Als u geen smartphone heeft, kunt u in veel gevallen eenvoudigweg gebruik maken van de '4' toets, gevolgd door de 'bellen' toets.

#### **8. Hoe kan ik mijn instellingen van mijn vaste nummer wijzigen als ik ONE toolbar niet kan installeren omdat ik bijvoorbeeld niet over Outlook, Internet Explorer of Firefox beschik?**

Neem in dat geval contact op met de Vodafone One Net Enterprise Beheerder binnen uw organisatie en informeer naar alternatieve mogelijkheden.

## **6.2. Veelgestelde vragen over het meervoudige profiel**

#### **9. Wat is een meervoudig profiel?**

Gebruikers met een ONE combi en ONE flex profiel hebben de mogelijkheid de instellingen voor beide nummers (het vaste en het mobiele nummer) apart in te stellen. Dat noemen wij een meervoudige profiel. Bij het gebruik van dit meervoudige profiel kunt u beide profielen los van elkaar bedienen. Bijvoorbeeld u bent op vakantie en wilt wel op uw mobiel nummer bereikbaar blijven, maar routeert de gesprekken op uw vaste nummer liever naar de receptie. Uw vaste nummer is uw bedrijfsnummer (met een verkort nummer), waarvoor de bedrijfsinstellingen van toepassing zijn. Deze kunt u op meerdere manieren beheren. Uw mobiele nummer is uw alternatieve nummer waarop u bijvoorbeeld als alternatief voor inkomende zakelijke privé gesprekken bereikbaar bent.

#### **10. Hoe kan ik mijn instellingen van mijn meervoudige profiel beheren?**

Bij het gebruik van meervoudig profiel kunt u beide nummers los van elkaar beheren. Dit geeft extra flexibiliteit en mogelijkheden, maar u dient er rekening mee te houden dat er afhankelijkheden kunnen bestaan tussen de instellingen van beide nummers. Houd hier rekening mee en vermijd conflicterende instellingen.



The future is exciting.

**Ready?**

