

One Net Navigator (OPF sectie)



Inhoudsopgave

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Online Provisioning van Projecten | 3 |
| 1.1 | Inleiding..... | 3 |
| 1.2 | Standaard of geavanceerde schermweergave..... | 3 |
| 1.3 | Toegang tot het OPF en beheer van projecten..... | 3 |
| 1.4 | Het OPF voor een nieuwe locatie voorbereiden..... | 5 |
| 1.4.1 | Algemene gegevens voorbereiden | 5 |
| 1.4.2 | Stappenplan nieuwe locatie configureren..... | 6 |
| 1.5 | Details configureren van een locatie | 6 |
| 1.5.1 | ❶ Mobiele nummers | 6 |
| 1.5.2 | ❷ Vaste nummers..... | 7 |
| 1.5.3 | ❸ IP DECT | 8 |
| 1.5.4 | ❹ Seats..... | 9 |
| 1.5.5 | ❺ Huntgroepen..... | 10 |
| 1.5.6 | ❻ Call Centers..... | 11 |
| 1.5.7 | ❼ Afdelingen..... | 11 |
| 1.6 | Het complete OPF controleren en indienen..... | 12 |
| 1.7 | Beheer uw klantomgevingen [Business Partners]..... | 13 |
| 2. | Foutmeldingen en FAQ..... | 14 |
| 2.1 | Hoe te handelen bij foutmeldingen | 14 |
| 2.2 | FAQ | 14 |

Druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2019 Vodafone Libertel B.V. Uit deze uitgave mag niets worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Aan de tekst in deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Voorwaarden kunnen aan verandering onderhevig zijn.



1. Online Provisioning van Projecten

1.1 Inleiding

Om u als klant en Business Partner van Vodafone zo goed mogelijk te ondersteunen bij de inrichting van de One Net communicatie voor uw locaties en gebruikers biedt de Online Provisioning omgeving (onderdeel van de One Net Navigator) een belangrijk hulpmiddel. Hiermee kunt u als One Net Beheerder per locatie de detailconfiguratie zélf aanvragen bij uw Business Partner of Projectmanager/-coördinator (hierna aangeduid met 'projectmanager'). Online Provisioning houdt in:

1. U verzamelt en registreert via de online portal zélf de gewenste detailconfiguratie van onder meer gebruikers, nummers, applicaties en doorschakelingen (via het Online Provisioning Formulier of OPF)
2. Zodra deze compleet is kunt u de configuratie – per locatie – aan uw projectmanager sturen
3. Na ontvangst en controle zal de projectmanager deze configuratie voorbereiden voor de daadwerkelijke implementatie van uw One Net bedrijfsomgeving

Als u meerdere locaties heeft is de indeling zodanig dat u per bedrijfslocatie één OPF dient te completeren. Dit kunnen ook 'virtuele' locaties zijn (zoals een groep van mobiele gebruikers). Dit OPF per locatie doorloopt de volgende stadia:

1. **Nieuw:** een order (project) voor een nieuwe omgeving of locatie is ontvangen, maar u bent als One Net beheerder nog niet gestart met het OPF
2. **Ongoing (in behandeling):** hiervan is sprake in de volgende situaties:
 - U bent gestart met het invullen van het OPF maar u heeft deze nog niet ingediend
 - U heeft het OPF van de betreffende locatie al ingediend, maar uw projectmanager heeft bij controle issues ontdekt en het OPF voor u weer opengesteld, zodat u de benodigde aanpassingen/aanvullingen kunt doorvoeren
3. **Submitted (aangevraagd):** u heeft het OPF compleet ingevuld en ingediend. Locaties die de status 'submitted' hebben kunt u zelf niet wijzigen; uw projectmanager heeft deze in behandeling.
4. **Closed:** Locaties met deze status zijn door de projectmanager geaccordeerd en in oplevering dan wel volledig opgeleverd.

1.2 Standaard of geavanceerde schermweergave

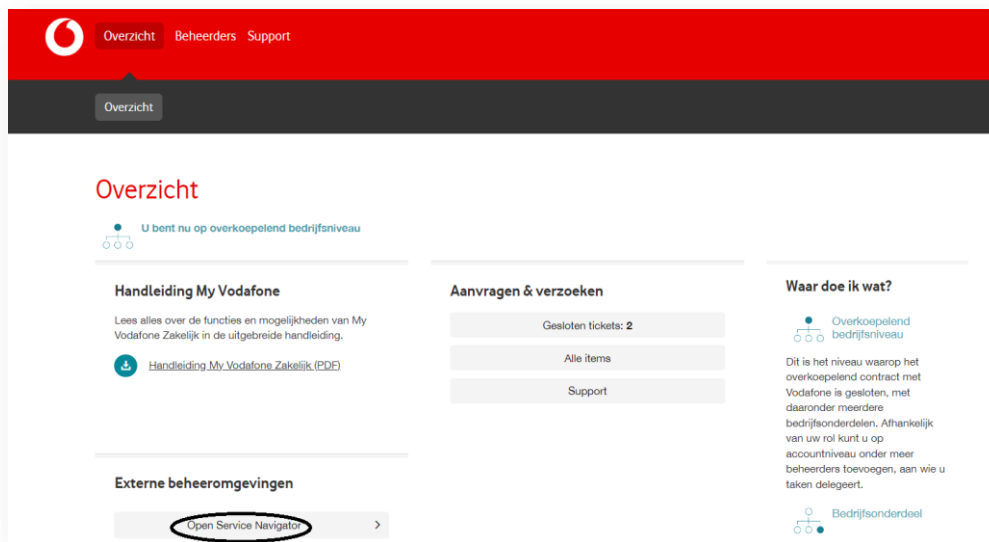
Voor het gebruik van het OPF heeft u de mogelijkheid om te kiezen voor de '*standaard*' of '*geavanceerde*' schermweergave. Indien u zelf geen keuze maakt is de weergave '*standaard*'. Gaat u ook gebruik maken van meer geavanceerde toepassingen zoals Call Centers en/of wenst u een verdere onderverdeling van de locatie in afdelingen? Wijzig dan uw schermweergave naar '*geavanceerd*' via het 'Instellingen'-menu.

1.3 Toegang tot het OPF en beheer van projecten

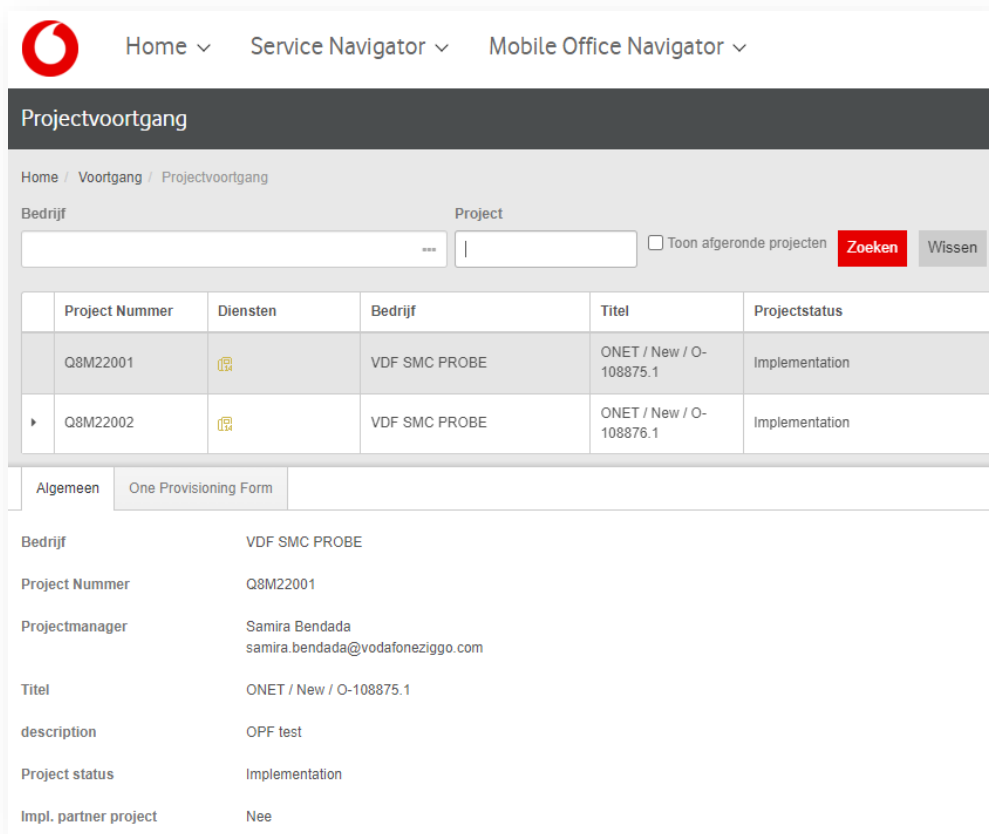
De werkwijze bij het gebruik van het OPF is in de regel als volgt:



1. Nadat uw order is ontvangen, gecontroleerd en voorbereid ontvangt u van uw contactpersoon (uw projectmanager/-coördinator of Business Partner) – in de regel via een e-mail naar het adres van u als One Net Beheerder - de inlog-gegevens voor de Online Provisioning omgeving die via de Service Navigator toegankelijk is. Hiervoor dient u ook te beschikken over een MyVodafone account.



2. Na inloggen kiest u in het hoofdmenu 'Home > Voortgang > Projectvoortgang'; u ziet nu de open projecten in uw scherm. U kiest dan het betreffende One Net project. Indien sprake is van 1 project, ziet u direct het project-detailscherm. Hierin kunt u op het eerste tabblad de algemene projectgegevens terugvinden ter controle.






Misschien het email adres van Samira weghalen -vervagen

3. U klikt nu het tabblad **'One Provisioning Form'** open. Op dit tabblad treft u aan:
 - a. Algemene gegevens voor uw organisatie, zoals de naam, uw bedrijfs-contactpersoon en de projectstatus
 - b. De lengte van de verkorte nummers die u gaat gebruiken.
 - c. De rechterkant van het tabblad biedt mogelijkheden om berichten en eventuele bestanden met uw projectmanager uit te wisselen.
 - d. Een lijst ('dropdown') van open (nog niet in behandeling zijnde) locaties
 - e. Een lijst van locaties die u in behandeling heeft (status: 'Ongoing'), die aangevraagd zijn ('Submitted') of die inmiddels in behandeling of operationeel zijn. Deze lijst bevat ook een samenvatting van de voortgang, waarbij u het aantal door u gecontracteerde/bestelde Seats op de locatie(s) kunt vergelijken met de Seats die u al in het OPF (deels) heeft geconfigureerd.

1.4 Het OPF voor een nieuwe locatie voorbereiden

1.4.1 Algemene gegevens voorbereiden

Allereerst is het belangrijk om een aantal algemene gegevens in te voeren die noodzakelijk zijn voor de juiste configuratie. U kunt hiervoor aan de rechterzijde van het scherm:

- De opmerkingenvelden gebruiken (met  voegt u een opmerking toe; met  verwijdert u deze
- Bijlagen toevoegen (zoals een tekstdocument in Word opmaak) door de '*Choose file*' optie te gebruiken; bestanden kunt u eventueel met  weer verwijderen. Vergeet u niet op het 'vinkje' te klikken om de wijzigingen op te slaan.

Als u voor het eerst een locatie aanmaakt voor uw organisatie, dan kunt u eventueel de verkorte nummer lengte laten aanpassen door uw projectmanager. Deze lengte bedraagt standaard 4 cijfers, maar u kunt ook kiezen voor 3, 5 of 6 cijfers. **Let op:** zodra verkorte nummers met een bepaalde lengte eenmaal actief zijn voor één of meer nummers kan deze nummerlengte niet meer worden gewijzigd.

Daarnaast dient u hier de volgende gegevens in het commentaarveld – zo eenduidig mogelijk – in te voeren zodat de projectmanager deze kan meenemen in de voorbereiding:

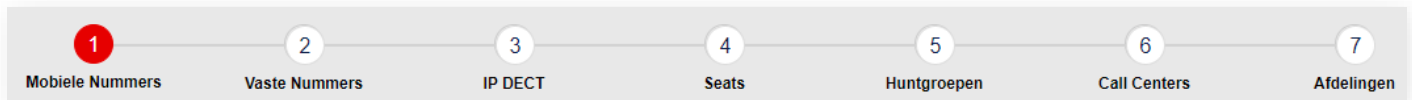
1. (Optioneel) Relevante openingstijden die – indien van toepassing – dienen te worden ingesteld voor de telefonische bereikbaarheid van de hoofdnummers
2. (Optioneel) De routing buiten openingstijden (bijvoorbeeld naar voicemail of een 24-uurs dienst)
3. (Optioneel) De eventuele indeling van uw keuzemenu's

Het is voor het volledig en juist invullen van het OPF van belang dat u de belangrijkste gegevens bij de hand hebt. Dat betreft de mobiele nummers van de One Net gebruikers die aangemaakt dienen te worden, de vaste nummers of nummerblokken die gebruikt worden, de gebruikersgegevens (naam, email adres, telefoonnummer etc.) en de gegevens over de gewenste functionaliteiten en configuratie van gebruikers en groepen. Het OPF leidt u hier stap voor stap doorheen.



1.4.2 Stappenplan nieuwe locatie configureren

U kiest onder de sectie 'Open Locaties' de locatie die u wilt voorbereiden en klikt op 'Start'. U komt in het startscherm, waarbij u boven aan de pagina de stappen ziet voor het completeren van uw project.



Deze stappen dient u te voltooien voor een complete aanvraag. Zolang de productweergave in uw instellingen-menu op 'standaard' staat zullen de (optionele) stappen 6 en 7 niet zichtbaar zijn. In elk van deze stappen kunt u de onderdelen/eisen opvoeren volgens welke u de communicatie op de locatie wilt inrichten. U kunt in de aanbevolen volgorde door de stappen lopen, maar heeft ook de mogelijkheid om terug te navigeren en wijzigingen aan te brengen zolang u het formulier in behandeling heeft. U doorloopt de stappen door op de buttons '< Vorige' of 'Volgende >' in de tabbladen te klikken. U kunt ook klikken op de nummers in de visuele 'flow' bovenaan de pagina om snel naar een bepaalde stap te 'springen'.

In de stappen kunt u de volgende gegevens invoeren waarmee de locatie volgens uw wensen en eisen zal worden ingericht (details per stap worden in de paragraaf 'Configuratie van een locatie' toegelicht):

1. ❶ 'Mobiele Nummers': hier voegt u de lijst van mobiele nummers toe die op de betreffende locatie in gebruik genomen dienen te worden.
2. ❷ 'Vaste Nummers': Hier kunt u de in uw bezit zijnde vaste nummers/nummerblokken configureren die u wilt toepassen binnen de betreffende locatie.
3. ❸ 'IP DECT': Hier configureert u – indien van toepassing - de IP DECT basisstations die u op de betreffende locatie in gebruikt wenst te nemen.
4. ❹ 'Seats': hier configureert u alle belangrijke instellingen voor de gebruikers van de betreffende locatie. Daarbij maakt u gebruik van de al eerder ingevulde gegevens.
5. ❺ 'Huntgroepen': hier kunt u Huntgroepen aanmaken.
6. ❻ 'Call Centers': hier configureert u de opbouw van uw Call Centers en de bijbehorende instellingen; ook kunt u hier gebruikers ('agents') aan de desbetreffende Call Centers toewijzen.
7. ❼ 'Afdelingen': u kiest voor de configuratie van afdelingen als u binnen uw organisatie een verdere indeling van belangrijke functionaliteiten wilt maken per afdeling.

Niet alle onderdelen zijn verplicht voor de inrichting. U dient minimaal het nummerplan (de items 1 en/of 2) en de gewenste Seats (4) door te geven. Het gebruik van de andere onderdelen is optioneel en hangt af van de vraag of u in uw organisatie gebruik wil maken van IP DECT, Huntgroepen, Call Centers of afdelingsgewijze inrichting.

1.5 Details configureren van een locatie

1.5.1 ❶ Mobiele nummers

Voor het volledig configureren van een locatie voegt u hier de lijst van mobiele nummers toe die op de locatie gebruikt zullen worden. Deze nummers kunt u in de latere stappen toekennen aan de gebruikers.



U heeft op dit tabblad ook de mogelijkheid om nummers te importeren door middel van een Excel-formulier als u dat wenst (zie schermvoorbeeld). Dit formulier dient een standaardindeling te hebben volgens het template dat u via dit scherm kunt benaderen ('*Download de template hier*'). Let ook op het juiste formaat van de in te vullen telefoonnummers.



Importeer Mobiele Nummers

Kies Excel bestand * **Kies bestand**

Velden met een * zijn verplicht in te vullen.

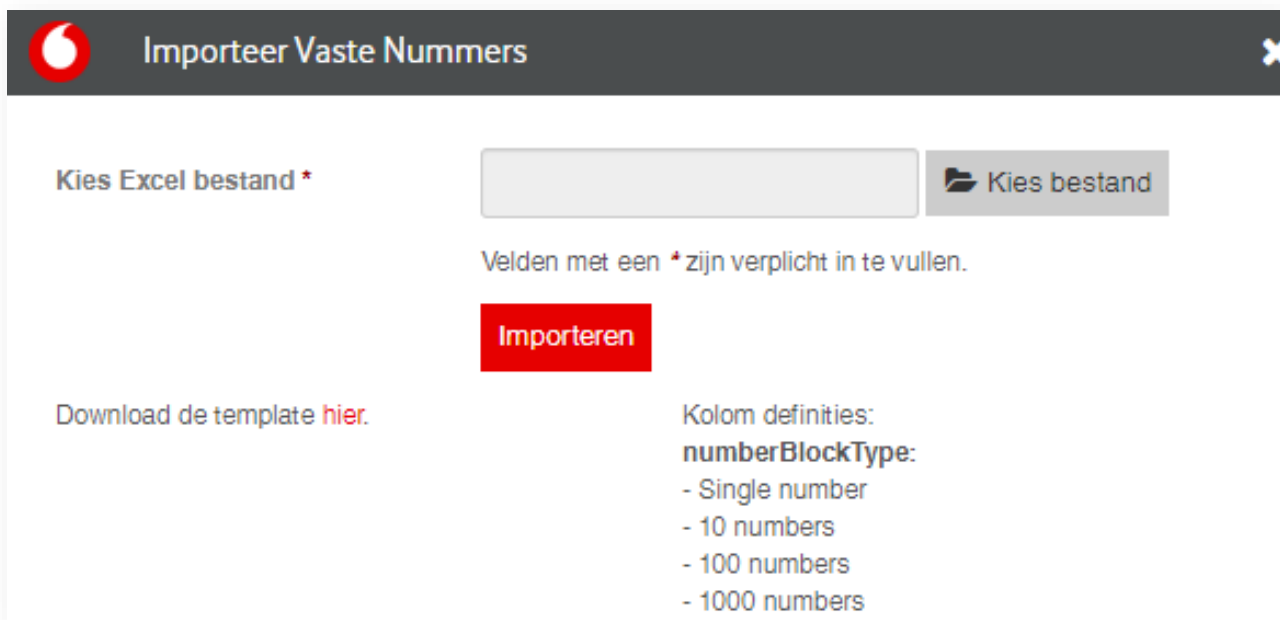
Importeren

Download de template [hier](#).

Kolom definities:
Number
Mobiel nummer in nationaal formaat.
(bv. 0610011222).

1.5.2 ② Vaste nummers

Hier kunt u de in uw bezit zijnde vaste nummers/nummerblokken configureren die u wilt toepassen binnen de betreffende locatie. Deze nummers kunt u in de latere stappen van het OPF toekennen aan de gebruikers. Ook hier kunt u gebruik maken van een import-functie door de 'Importeer vaste nummers' optie te selecteren. Met dit template is het mogelijk om meerdere nummers en nummer blokken in 1 keer op te voeren.



Importeer Vaste Nummers

Kies Excel bestand * **Kies bestand**

Velden met een * zijn verplicht in te vullen.

Importeren

Download de template [hier](#).

Kolom definities:
numberBlockType:
- Single number
- 10 numbers
- 100 numbers
- 1000 numbers

Download het template en vul exact de waarden in zoals aangegeven bij Kolom definities.



| numberBlockType | numberBlock |
|-----------------|-------------|
| Single number | 0201122354 |
| 10 numbers | 020112233x |
| 100 numbers | 02011224xx |

Sla het bestand op en importeer het bestand via de 'Kies bestand' optie.

Na het toevoegen van het eerste nummer(blok) verschijnt het veld '**Groep Hoofdnummer**' in het scherm. Het is verplicht om per locatie een Groep Hoofdnummer op te geven. Zolang het nummer nog niet definitief is doorgevoerd kunt u het nog wijzigen. U kunt dit nummer ook later in de configuratie gebruiken voor een Seat, Call Center of Hunt groep.

| Nummerblok type | Blok | Locatie |
|-----------------------|------------|--------------------------|
| Groep Hoofdnummer | 0850817540 | Best, Randweg 9 - 5683CL |
| Nummerblok 10 nummers | 085081754x | Best, Randweg 9 - 5683CL |

1.5.3 ③ IP DECT

IP DECT: Hier configureert u – indien van toepassing - de IP DECT basisstations die u op de betreffende locatie in gebruik wenst te nemen. Houdt u hierbij rekening met de richtlijnen voor de plaatsing van deze basisstations op de locatie en de afstemming die u hierover met de projectmanager of de engineer op locatie heeft gehad. U kunt aan ieder basisstation een naam toekennen. Optioneel kunt u afdelings-, groeps- en bedrijfsnummers toekennen. Hierdoor hebben gebruikers - die aan het basisstation zijn toegewezen – mogelijkheden om met de betreffende nummers als nummerweergave uit te bellen. Indien u IP DECT gebruikt is deze stap belangrijk zodat u in de volgende stap gebruikers (4. Seats) aan de basisstations kunt koppelen.



M.b.v. het template is het mogelijk om meerdere IP-DECT's in 1 keer op te voeren. Download het template en vul exact de waarden in zoals aangegeven bij Kolom definities.

| name | phoneProfile | groupCliNumber | departmentCliNumber | enterpriseCliNumber |
|----------|--------------|----------------|---------------------|---------------------|
| DECT one | VF_YEALINK | 02044885588 | 02044885589 | 02044885586 |

Sla het bestand op en importeer het bestand via de 'Kies bestand' optie.

1.5.4 ④ Seats

U heeft hier de mogelijkheid om nieuwe gebruikers toe te voegen door te klikken op '+ Nieuwe Seat'. Dan leidt het OPF u door de belangrijkste stappen om de gegevens per gebruiker te configureren: de naam, e-mail, de opbouw van de Seat, de instellingen van de Seat en de Add-Ons die u wilt toekennen. Als alternatief kunt u deze gegevens ook opvoeren door gebruik te maken van de 'Importeer Seats' functie. Ook hier heeft u toegang tot het te gebruiken template zodra u het pop-up scherm voor het importeren ziet.

De belangrijkste zaken die u in dit onderdeel opvoert zijn (verplichte velden zijn gemarkeerd met '*'):

1. **Algemeen:** hier vult u de persoonsgegevens in van de gebruiker, evenals het e-mailadres en de belrestricties:
 - a. De persoonsgegevens die u hier invult worden (onder andere) gebruikt om de gebruiker te identificeren in het systeem, als standaardweergave in uw bedrijfstelefoonlijst en als naamweergave bij het bellen binnen uw organisatie.
 - b. Het e-mailadres is onder andere belangrijk om uw gebruikers de gelegenheid te geven hun wachtwoord eventueel te laten herstellen wanneer ze deze zijn vergeten. Ook wordt dit adres gebruikt door uw receptioniste wanneer zij een belnotitie wil achterlaten.
 - c. De belrestricties bepalen welke bel-mogelijkheden worden toegekend aan een gebruiker, variërend van uitsluitend interne nummers tot wereldwijd bellen + servicenummers. **Let op:** deze instelling is ook van belang voor de kosten van uw belverkeer.
2. **Telefoongegevens:** Hier kunt u belangrijke basiseigenschappen van de Seat van de betreffende gebruiker configureren, zoals:
 - a. Het type Seat (One Vast, One Combi, One Flex of One Mobiel)



- b. Het verkorte, vaste en/of mobiele nummer van de gebruiker. Het verkorte nummer is altijd verplicht; het vaste en/of mobiele nummer afhankelijk van het type Seat. Let op dat u de juiste nummernotering hanteert, omdat verkeerde invoer tot fouten kan leiden. Zie voor meer informatie de hulpteksten die onder de 'vraagteken'-symbolen vindt.
 - c. (In het geval sprake is van een One Vast of One Combi Seat) het type vaste toestel, waarbij u aangeeft of sprake is van IP DECT, het type telefoon dat u kiest en of hot-desking gewenst is. U kiest hot-desking als u wenst dat vaste toestellen toegankelijk zijn voor meerdere gebruikers (die dan met een pincode dienen in te loggen op het toestel).
3. **Instellingen:** In dit tabblad kunt u de telefonie-instellingen bepalen – zoals nummerweergave en doorschakelingen - die voor uw gebruikers van belang zijn. In de meeste gevallen zijn deze instellingen op een later moment eenvoudig aanpasbaar door uzelf (bijvoorbeeld via de One Net Self Service Portal) of door uw gebruikers via de applicaties. Het is voor de bereikbaarheid van uw organisatie aan te bevelen om over het gebruik van instellingen betreffende nummerweergave en het gebruik van doorschakelingen duidelijke afspraken met uw gebruikers(-groepen).
4. **Add Ons:** In dit tabblad bepaalt u de aanvullende applicaties/hulpmiddelen (Add Ons) die u aan de gebruiker wilt toekennen. Voor meer details over de werking en de kosten van deze applicaties verwijzen wij naar de geldende tarieflijst, de dienstbeschrijving en de overige documenten waarin deze applicaties zijn beschreven.

Nadat u alle gegevens heeft ingevoerd en gecontroleerd drukt u op 'opslaan' in het Add Ons tabblad. De gevraagde configuratie voor de betreffende gebruiker wordt nu bewaard.

1.5.5 Huntgroepen

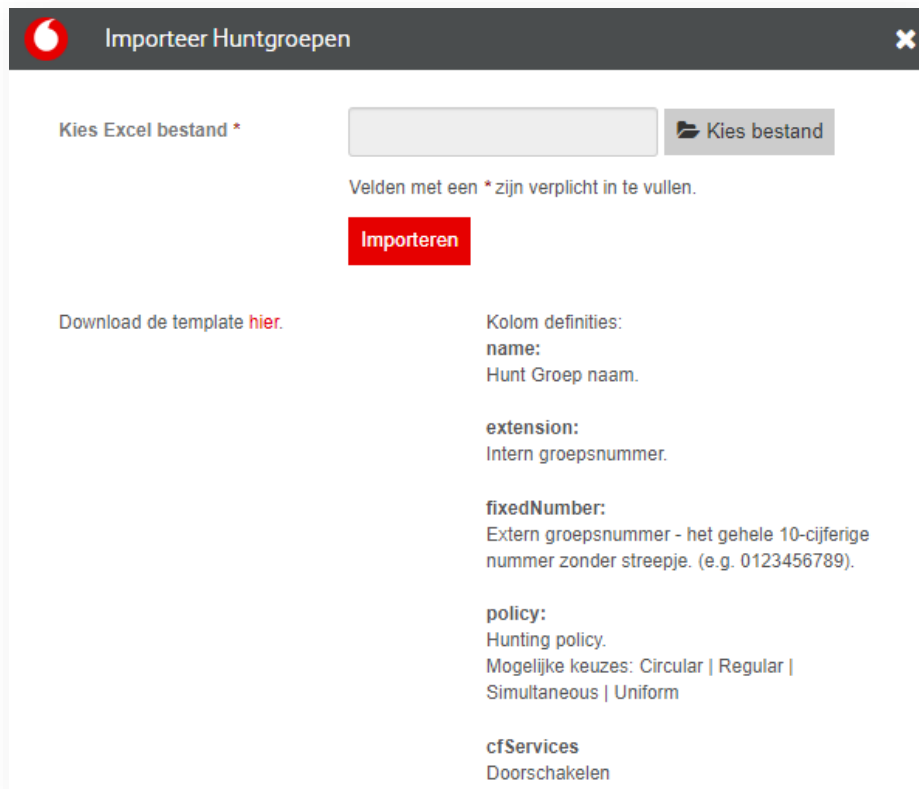
Hier bepaalt u de configuratie van eventuele Huntgroepen indien deze binnen uw organisatie worden gebruikt. Een Hunt Groep maakt het mogelijk om een groep gebruikers in een groep te plaatsen voor afhandeling van inkomende gesprekken. Deze gesprekken worden volgens een in te stellen verdeling over de deelnemers van de groep verdeeld. Hiermee kunt u tijdens drukke perioden voorkomen dat binnenkomende oproepen niet snel genoeg beantwoord worden. Standaard verloopt de afhandeling 'circulair'. Dat wil zeggen dat ieder inkomend gesprek naar het eerstvolgende vrije toestel gaat. Zodra alle toestellen een keer zijn gekozen wordt weer begonnen bij het eerste toestel. Ook andere afhandelingen zijn in te stellen. U kunt details instellen en configureren wie deelneemt aan de groep. Indien alle vrije toestellen niet antwoorden binnen een in te stellen tijd, dan schakelt het gesprek naar een ander nummer.

In tabblad -Algemeen- dient u aan de Huntgroep een naam, een verkort nummer en een 'policy' toe te kennen (voor meer informatie zie het '?'). Optioneel is de Huntgroep ook via een vast nummer door bellers buiten uw bedrijf te bereiken. Tot slot heeft u de optie om alvast een doorschakeling te configureren (hier zijn wel kosten aan verbonden).

In het tweede tabblad -Agents- heeft u de mogelijkheid om gebruikers op de betreffende locatie aan de Huntgroep toe te wijzen.



M.b.v. het template is het mogelijk om meerdere Huntgroepen in 1 keer op te voeren. Download het template en vul exact de waarden in zoals aangegeven bij Kolom definities en via de dropdowns in het template.



| name | extension | fixedNumber | policy | cfServices |
|--------|-----------|--------------|----------|------------|
| HG one | 4798 | 020223354798 | Circular | Yes |

Sla het bestand op en importeer het bestand via de 'Kies bestand' optie.

1.5.6 Call Centers

Dit tabblad (alleen zichtbaar indien uw gebruik maakt van de geavanceerde 'view' binnen de One Net Navigator) dient voor de configuratie van de belangrijkste Call Center gegevens.

Met de Call Center Basic functionaliteit kunnen gebruikers in een groep deelnemen. Als extra optie kunt u zelf aan-/afmelden (via de optionele One App – te configureren bij Seats). Deze functionaliteit bevat verder meer mogelijkheden voor standaardberichten en een aanvullende wachtrij (ook hier zijn additionele kosten aan verbonden).

1.5.7 Afdelingen

Hier kunt u afdelingen configureren als u binnen uw organisatie een verdere indeling per afdeling wilt maken. Afdelingen zijn handig voor het beheren van grote locaties. Aan iedere afdeling kunnen gebruikers worden toegevoegd die aan deze afdeling zijn toegewezen. Het is hierdoor mogelijk om later per afdeling de gebruikers op te vragen via de OneNet applicatie en One app.



M.b.v. het template is het mogelijk om meerdere Afdelingen in 1 keer op te voeren. Download het template en vul de gewenste waarden in zoals aangegeven bij Kolom definities. Hierna dient u nog handmatig de leden aan de betreffende afdeling te koppelen via de tweede tab -Leden-.

| name | callingLineldName |
|------------------------|-------------------|
| Afdeling Administratie | Administratie |

Algemeen Leden

Algemene Details

Naam *

Naamweergave

Velden met een * zijn verplicht in te vullen.

Opslaan Annuleren

1.6 Het complete OPF controleren en indienen

Nadat u alle gegevens voor de betreffende locatie hebt ingevuld en gecontroleerd klikt u op het laatste tabblad op de button '<Einde>'. De gegevens worden dan opgeslagen en u keert terug naar het projectscherm 'One Net Provisioning' waar u de betreffende locatie zult terugzien; nog steeds met de status 'Ongoing'. U kunt hier ook nogmaals controleren of het aantal geconfigureerde Seats conform verwachting is (in de regel identiek aan het aantal gecontracteerde Seats).

Let op: in de huidige versie van het OPF wordt het aantal gecontracteerde Seats mogelijk niet juist weergegeven. U kunt eventuele afwijkingen negeren of neem contact op met uw projectmanager.

U kunt eventueel nog aanvullende informatie achterlaten voor de projectmanager via het opmerkingenveld of in een bijlage.

Voor het indienen van het OPF bij uw projectmanager vinkt u de betreffende locatie(s) aan en kiest u voor 'Aanmaken'. De locatie is nu verstuurd aan uw projectmanager en de status is nu 'Submitted'. Uw projectmanager zal spoedig het OPF voor de locatie oppakken, controleren en bij akkoord starten met de implementatievoorbereiding.

Mocht de projectmanager onjuistheden of onvolledigheden constateren in de door u aangeleverde gegevens die zodanig zijn dat de implementatie daardoor niet foutloos kan plaatsvinden, dan zult u daarover bericht ontvangen; in de meeste gevallen per e-mail. Uiteraard kunt u via reguliere e-mail of telefonisch een toelichting vragen. De projectmanager zal de status van het project teruggezet hebben naar 'Ongoing' (in behandeling) zodat u de gegevens weer in de portal kunt bewerken zoals eerder in dit document toegelicht. Na het aanpassen en opnieuw controleren kiest u opnieuw voor 'Aanmaken' zoals hiervoor beschreven.



1.7 Beheer uw klantomgevingen [Business Partners]

OPF voor Business Partners is nog niet uitgerold, maar kan op verzoek in overleg met de Product Manager worden geactiveerd.

Als Business Partner kunt u kiezen welk bedrijf/project u namens uw klanten wenst te beheren. U kunt dit doen dit door vanuit het hoofdmenu '/ Voortgang/projectvoortgang/' het klantproject te selecteren dat u wilt beheren. Vanzelfsprekend zijn daar alleen de door u beheerde klanten zichtbaar. De stappen en de bijbehorende afstemming met uw projectmanager zijn gelijk aan hetgeen in de eerdere paragrafen is beschreven.



2. Foutmeldingen en FAQ

In dit hoofdstuk vindt u tips in het geval van veel voorkomende foutmeldingen en antwoorden op veel gestelde vragen (FAQ). Indien u herhaaldelijk bepaalde foutmeldingen krijgt, kunt u uiteraard een beroep doen op uw projectmanager.

2.1 Hoe te handelen bij foutmeldingen

Veel foutmeldingen zullen te verklaren zijn door een foutieve keuze of invoer van waarden.

U kunt dergelijke fouten veelal zelf herstellen door het corrigeren van de invoergegevens (denk met name aan telefoonnummers en e-mailadressen) of het zorgen voor de juiste condities, zoals de Provisioning-status van de agenten.

2.2 FAQ

V1 **Hoe werkt de toegang tot de Online Provisioning?**

A1 U ontvangt van uw Vodafone projectmanager de inlog-gegevens voor de Online Provisioning. De Online Provisioning omgeving kunt u bereiken via het menu van de Vodafone Service Navigator.

V2 **Ik heb een vraag over het gebruik van het OPF. Wie kan mij daarbij helpen?**

A2 Uw Vodafone projectmanager of Business Partner is uw aanspreekpunt voor het gebruik van het OPF. Als u vragen heeft over het gebruik dan kunt u hem of haar altijd via mail of – indien nodig – telefonisch om hulp vragen.





vodafone
business

Together we can