

One Net Servicegids



Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Trainingen en documentatie.....	3
2.1	Inleiding.....	3
2.2	One Net Trainingen.....	3
2.3	Documenten en Formulieren	4
3.	One Net Technisch en Functioneel Beheer.....	7
3.1	Algemeen.....	7
3.2	Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de One Net dienst	7
3.3	Functioneel beheer.....	10
3.4	One Net onderhoud en andere informatie.....	10
4.	One Net Service Support	11
4.1	Werkwijze bij storingen vaste telefonie.....	11
4.2	Werkwijze bij storingen op de verbinding.....	12
4.3	Vodafone Disturbance Alert.....	12
4.4	Garantie en reparaties.....	12
5.	Werkwijze en contacten bij wijzigingen	13
5.1	Nieuwe Aansluitingen en mutaties One Net.....	13
5.2	Mutaties Mobiele Telefoon en Data.....	15
5.3	Mutaties One Net infrastructuur	16
6.	Bijlage 1: Belangrijke URL's.....	17
7.	Bijlage 2: Contact Matrix One Net beheerder	18
8.	Bijlage 3: Verhelpen van storingen.....	20
8.1	Stappenplan bij LAN storingsanalyse.....	20
8.2	Stappenplan bij internet verbinding storingsanalyse	20
8.3	Detail apparatuur: waar moet u naar kijken?	22
8.4	Geen netwerk-verstoring, toch problemen?.....	23
8.5	Tenslotte.....	23

Druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2024 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. Inleiding

Welkom bij Vodafone One Net. U heeft nu de beschikking over een flexibele totaaloplossing voor zakelijke communicatie. Vodafone streeft ernaar de One Net oplossing, die voor u is ingericht, steeds nauw te laten aansluiten op de behoeften binnen uw organisatie. U heeft hierin, als One Net beheerder binnen uw organisatie een belangrijke rol. U bent het eerste aanspreekpunt richting uw interne gebruikers en heeft (indien van toepassing) via de One Net Service Portal de mogelijkheid om belangrijke telefonie-instellingen direct te wijzigen voor eindgebruikers, gebruikersgroepen/locaties of uw organisatie als geheel. U kunt er echter ook voor kiezen om voor dergelijke wijzigingen gebruik te maken van de ondersteuning die Vodafone hiervoor biedt.

In deze Service Gids voor de One Net beheerder maakt Vodafone u wegwijs bij het dagelijkse beheer van One Net. Aan de orde komen:

- Belangrijke naslag-documenten en trainingen
- Werkwijze en contacten bij het technisch en functioneel beheren van de oplossing
- Werkwijze en contacten bij storingen
- Werkwijze en contacten bij uitbreidingen en wijzigingen
- De belangrijkste indicatieve service-niveaus

Deze gids is ook het naslagwerk voor gecertificeerde Business Partners van Vodafone die namens de klant de oplossing up-to-date houden. Documentatie is in veel gevallen hetzelfde maar de locaties en contactadressen zijn verschillend. Let hierop bij het gebruik van dit document.

Dit document – dat door Vodafone ter beschikking wordt gesteld om het beheer van de dienst voor u te vereenvoudigen – kan aan wijzigingen onderhevig

zijn. In het geval van afwijkende contractuele afspraken zijn deze laatste leidend.

De nadruk in dit document ligt op het beheer van de One Net bedrijfscommunicatie. Voor het beheer van andere diensten, zoals mobiele telefonie, uw internet of IP VPN verbinding, verwijzen wij graag naar de desbetreffende documentatie. Mochten er na het lezen nog vragen overblijven, dan staan wij u uiteraard graag te woord.

2. Trainingen en documentatie

2.1 Inleiding

One Net gebruikers met een One Vast-, One Combi- of One Flex-profiel kunnen wanneer nodig toegang krijgen tot de One Net Service Portal. Vodafone adviseert echter dat gebruikers hun instellingen beheren met behulp van de client applicaties zoals Webex voor One Net, One App of One Integrate Cara.

2.2 One Net Trainingen

Vodafone biedt een aantal standaardtrainingen aan One Net beheerders, Business Partners en gebruikers. Dat betreft de volgende trainingen van 1 of 2 dagdelen. Voor meer details verwijzen wij naar de trainingscatalogus.

Deze trainingen worden op uw verzoek ingepland als onderdeel van de uitrol van de dienst in overleg met de projectmanager. Ook op een later tijdstip is het mogelijk om een training aan te vragen via de Vodafone support-ingang. Bijvoorbeeld als 'opfrisser' of voor een nieuwe gebruikersgroep:

1. **One Net Beheertraining:** voor de One Net beheerder en Business Partners is het volgen van de One Net beheerder training belangrijk. Deze maakt u wegwijs in het dagelijks beheer van One Net, het contact met Vodafone en het gebruik van de One Net Service Portal en



de One Net Navigator. Het volgen van deze training wordt sterk geadviseerd alvorens u aan de slag gaat met de portals. De trainingen worden voor One Net beheerders meestal ingepland rond de datum van ingebruikname van de oplossing.

2. **Receptie bedienpost Training:** de receptionist(e) vormt vaak een belangrijke spil in de communicatie binnen uw bedrijf. Het is daarom van belang dat deze receptionist(e) goed om kan gaan met een van de receptie-bedienposten van One Net. Tijdens deze hands-on training maken gebruikers van de bedienpost kennis met alle mogelijkheden en leren zij de functies praktisch bedienen.
3. **One Call Center Training:** het Call Center van One Net kent zeer veel mogelijkheden voor agenten en supervisors. Vodafone adviseert daarom om enkele gebruikers deze training te laten volgen, alvorens het Call Center daadwerkelijk in gebruik te nemen. Telefoniefuncties, rapportages, escaleren en dergelijke komen daarbij aan de orde.
4. **One Net Eindgebruikerstraining:** hoewel het gebruik van One Net voor veel eindgebruikers niet sterk afwijkt van wat zij gewend zijn bij het gebruik van 'traditionele' mobiele of bedrijfstelefonie, kan het soms wenselijk zijn een specifieke training te volgen. Bijvoorbeeld als sprake is van zeer intensief gebruik van de meer geavanceerde mogelijkheden, zoals de huntgroep, combi-profielen of de Webex voor One Net. Daartoe biedt Vodafone de One Net Eindgebruikerstraining, die de interne 'aanspreekpunten' voor de dienst voorbereidt voor verdere uitrol en ondersteuning van de 'brede' gebruikersgroep.

2.3 Documenten en Formulieren

Vodafone stelt onder meer de documentatie als weergegeven in onderstaande tabel beschikbaar aan One Net beheerders en Business Partners met informatie over gebruik en beheer van One Net.

Vodafone zorgt ervoor dat zoveel mogelijk de laatste versies van deze documenten online beschikbaar zijn op onder andere de One Net support-pagina op Vodafone.nl, via de Service Navigator (voor One Net beheerders) en op de Vodafone Partner Portal (voor Business Partners). De One Net beheerder dient ervoor te zorgen dat – voor zover van toepassing - de relevante informatie ook beschikbaar gesteld wordt aan eindgebruikers.

Eventueel kunt u voor belangrijke documenten en downloads uw eindgebruikers doorverwijzen naar de support-pagina van Vodafone.nl website: <https://www.vodafone.nl/zakelijk/support/business-services/one-net>



Document	Inhoud	Voor wie bestemd
Documentatie voor One Net beheerders en Business Partners		
One Net Installatierichtlijnen	<ul style="list-style-type: none">• Richtlijnen voor het technisch beheren van de oplossing en de toestellen op locatie.• Technische eisen/specificaties betreffende (PC) client applicaties en apps.• Configuratie van uw bedrijfsnetwerk (inclusief LAN en switches).• Netwerk-instellingen op locatie.	One Net beheerder Business Partner
One Net Toestelcatalogus	<ul style="list-style-type: none">• Actueel overzicht van toestellen en accessoires die via VodafoneZiggo zijn aan te vragen op koop- of huurbasis.	One Net beheerder Business Partner
One Net Service Portal Handleiding	<ul style="list-style-type: none">• Handleiding voor gebruik van de online beheerportal voor de One Net beheerder Deze behandelt de werkwijze bij het online wijzigen van instellingen, gebruikers-gegevens, wachtrij-teksten etc. Deze handleiding gaat tevens in op het beheer van de telefonie-instellingen voor eindgebruikers.	One Net beheerder Business Partner
One Net Navigator Handleiding	<ul style="list-style-type: none">• Handleiding voor het gebruik van de online beheerportal (beschikbaar op aanvraag) voor het wijzigen/toevoegen van gebruikers en het beheer van nummers, licenties en geavanceerde instellingen.	One Net beheerder Business Partner
One Net Tariefblad	<ul style="list-style-type: none">• Prijslijst met de standaardtarieven die van toepassing zijn op het gebruik en bij uitbreidingen van de One Net dienst.	One Net beheerder Business Partner
One Net Service Gids	<ul style="list-style-type: none">• Overzicht van service-niveaus en beheer-werkwijze van One Net voor de One Net beheerder.	One Net beheerder Business Partner
One Net Beheer FAQ	<ul style="list-style-type: none">• Overzicht van veelgestelde vragen met betrekking tot functioneel en technisch beheer van One Net.	One Net beheerder Business Partner
One Net Trainingscatalogus	<ul style="list-style-type: none">• Inhoudelijke details en tarieven rondom de trainingen die voor One Net gebruikers en beheerders worden aangeboden.	One Net beheerder Business Partner Eindgebruiker



Document	Inhoud	Voor wie bestemd
Documentatie voor gebruikers		
One App QRG	<ul style="list-style-type: none"> Korte handleiding voor installatie en het dagelijkse gebruik van de One App door eindgebruikers 	One Net beheerder Business Partner Eindgebruiker
Webex voor One Net QRG	<ul style="list-style-type: none"> Korte handleiding voor installatie en dagelijks gebruik van Webex voor One Net applicatie (zowel de PC Client als de Smartphone App) door eindgebruikers. 	One Net beheerder Business Partner Eindgebruiker
One Integrate Cara QRG en online handleidingen	<ul style="list-style-type: none"> Online handleidingen voor installatie en dagelijks gebruik van de One Integrate Cara PC Clients door eindgebruikers. Deze handleiding is als online help-document toegankelijk vanuit de applicatie. Voor de One Integrate Cara applicatie is ook een QRG document beschikbaar. 	One Net beheerder Business Partner Eindgebruiker
One Net Toestelhandleidingen	<ul style="list-style-type: none"> Diverse handleidingen voor het dagelijkse gebruik van onder meer de Yealink en Cisco IP telefoons, de IP DECT apparatuur en de conference toestellen. 	One Net beheerder Business Partner Eindgebruiker
One Receptionist QRG	<ul style="list-style-type: none"> Quick Reference Guide met alle belangrijke informatie over het gebruik van de One Receptionist (receptie bedienpost). 	One Net beheerder Business Partner Eindgebruiker
One Call Center QRG	<ul style="list-style-type: none"> Quick reference guide met alle belangrijke info over het gebruik van de One Call Center applicaties ('thinclients'). 	One Net beheerder Business Partner Eindgebruiker
One Net PeterConnects Receptionist Manual	<ul style="list-style-type: none"> Handleiding (engels) met alle belangrijke informatie over gebruik van de One PeterConnects receptie-bedienpost 	One Net beheerder Business Partner Eindgebruiker



3. One Net Technisch en Functioneel Beheer

3.1 Algemeen

Onderstaand schema geeft de belangrijkste onderdelen weer van One Net . De combinatie van het mobiele Telefonie Netwerk en vaste Telefonie Netwerk – samen met de One Net Centrale - is weergegeven als het One Net Telefonie Platform.

De kwaliteitservaring van de Vodafone One Net dienst door gebruikers wordt mede bepaald door het onderliggende Bedrijfsnetwerk (LAN) op de verschillende Bedrijfslocaties. Voor dit Bedrijfsnetwerk behoudt uw organisatie zelf de verantwoordelijkheid. De Vodafone router vormt het 'demarcatiepunt' tussen uw interne Bedrijfsnetwerk en de One Net Dienst. In het geval van One Net OTT Access en u gebruik maakt van een internetverbinding geleverd door een andere partij, is Vodafone niet verantwoordelijk voor de kwaliteitsbeleving van deze verbinding.

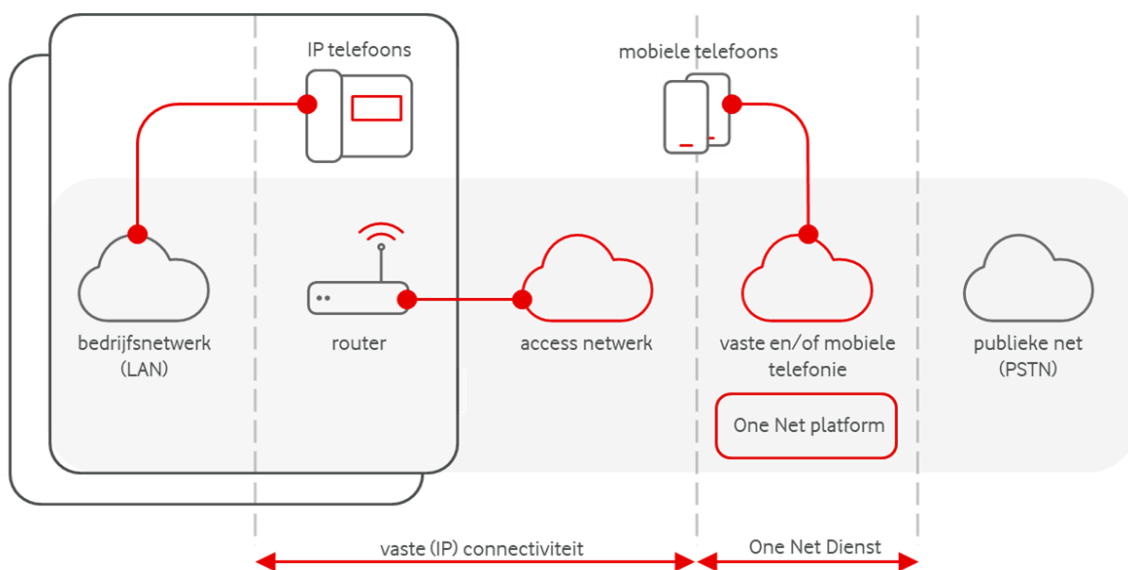
3.2 Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de One Net dienst

3.2.1 Bereikbaarheid en beschikbaarheid van de One Net dienst

De beschikbaarheid van de dienst is een combinatie van de beschikbaarheid van de onderliggende componenten: de One Net centrale, het vaste en mobiele telefonie netwerk, de (managed IP) verbinding en de apparatuur. Ook het door de klant zelf beheerde bedrijfsnetwerk (LAN) is belangrijk voor de beschikbaarheid van vaste telefonie-apparatuur op uw locaties.

Op basis van ervaringsgegevens en afspraken betreffende de onderliggende platformen streeft Vodafone voor het vaste One Net telefonie netwerk (inclusief de One Net centrale) naar een beschikbaarheid van 99,9%.

Voor de standaard-beschikbaarheid van de (managed IP) verbinding streeft Vodafone naar 99,6% voor DSL verbindingen, 99,9% voor Fiber/Ethernet gebaseerde verbindingen en 99,5% voor verbindingen op basis van Coax. Door redundantie kan deze beschikbaarheid in sommige gevallen verder worden verhoogd. Gebruikt u vaste telefonie van One Net op locaties die niet zijn uitgerust met een door



Vodafone geleverde en voor One Net geoptimaliseerde IP verbinding, zoals bijvoorbeeld een internet verbinding van een andere Internet Service Provider dan Vodafone, dan geldt voor het verbindings-deel het beschikbaarheidsniveau van uw verbindingsleverancier.

Omdat communicatie essentieel is in de bedrijfsvoering zijn bij ontwikkeling en beheer van One Net continuïteit en bereikbaarheid centrale aandachtspunten en zijn diverse voorzieningen onderdeel van de standaard-dienstverlening:

- Platformredundantie: de hosted ('cloud') centrale van One Net is redundant (dubbel) uitgevoerd en op afzonderlijke locaties geïnstalleerd. Zo zorgt Vodafone voor een hoge beschikbaarheid.
- Meervoudige seats: de bereikbaarheid van medewerkers hangt niet alleen af van uw vaste verbinding (zoals bij een on-site PBX). Bij onverhoopt uitvallen van de verbinding blijven medewerkers met een One Flex en One Combi seat op het vaste nummer toch mobiel bereikbaar. U kunt zo toch de receptie mobiel aannemen of omleiden naar een andere vestiging.
- Bereikbaarheid mobiel en 'call survive': op het netwerk van Vodafone zijn uw medewerkers maximaal bereikbaar. Zelfs in het zeldzame geval van een volledige uitval van de cloud-centrale blijven medewerkers via 'call survive' op hun mobiele nummer bereikbaar en kunnen zelf oproepen plegen.

3.2.2 Technisch Beheer van de One Net dienst

Vodafone is verantwoordelijk voor het technisch up-to-date houden van de achterliggende onderdelen van de dienst, zoals de managed IP verbinding (indien geleverd door Vodafone), het vaste en mobiele telefonie netwerk en de (hosted) One Net centrale.

Als u niet gebruik maakt van een Vodafone managed IP verbinding, maar One Net afneemt over een ander type internet verbinding (One Net OTT Access genaamd), biedt Vodafone nog steeds maximale veiligheid van uw telefonie apparatuur in de vorm van beheermogelijkheden op afstand om uw toestellen te activeren, monitoren, configureren en fouten op te lossen.

Hieruit voortvloeiende wijzigingen worden in de regel op vaste onderhoudsmomenten uitgevoerd. Daarbij worden onderscheiden:

- a. Wijzigingen die geen gevolgen hebben voor de Dienst;
- b. Wijzigingen die gevolgen hebben voor een gedeelte van de functionaliteit van de Dienst of voor een bepaalde groep gebruikers van de Dienst;
- c. Wijzigingen als gevolg waarvan de volledige functionaliteit van de Dienst niet beschikbaar is.

De vaste onderhoudsmomenten voor het doorvoeren van Wijzigingen zijn als volgt:

- Wijzigingen die gevolgen hebben voor de Dienst (categorie b en c), kunnen 's nachts tussen 0.00 uur en 06.00 uur worden uitgevoerd, waarbij Vodafone ernaar streeft om Wijzigingen van deze aard zoveel mogelijk op werkdagen in te plannen. Het gedeelte van de Wijziging dat van invloed is op de Dienstverlening, wordt zoveel mogelijk na middernacht uitgevoerd.
- Wijzigingen die geen gevolgen hebben voor de Dienst (categorie a), kunnen op iedere werkdag tussen 07.00 uur en 08.00 uur worden uitgevoerd.

3.2.3 Technisch Beheer van uw bedrijfsnetwerk (LAN)

Het technische beheer van het bedrijfsnetwerk blijft de verantwoordelijkheid van uw organisatie.



De belangrijkste informatie voor het reguliere technische beheer van de oplossing vindt u in de installatierichtlijnen. Met name het belang van uw bedrijfsnetwerk (LAN) is daarin uitgelegd, inclusief belangrijke aandachtspunten bij het beheren van de switches en het gebruik van de tools die online beschikbaar zijn, zoals de One Receptionist, de One Call Center applicatie, Webex voor One Net of One Integrate Cara.

3.2.4 Wijzigingen

U dient werkzaamheden binnen uw bedrijfsnetwerk - die van invloed kunnen zijn op de Vodafone One Net dienst - vooraf aan Vodafone te melden. Bijvoorbeeld als er op locatie van de Vodafone apparatuur gewerkt wordt aan de stroomvoorziening. Bij ontbreken van deze melding zal Vodafone automatisch een incident aanmaken als er een storing ontstaat naar aanleiding van deze werkzaamheden. Indien op jaarbasis meer van 5% van de incidenten achteraf blijken onterechte meldingen te zijn, veroorzaakt door de klant, kunnen deze gerapporteerd worden en behoudt Vodafone zich het recht voor deze financieel te verrekenen.

3.2.5 Capaciteit

De beschikbare capaciteit voor het Vaste Telefontelefonieplatform (dat wil zeggen voor het opbouwen en ontvangen van gesprekken via vaste One Net toestellen) is gelimiteerd door het aantal spraakkanalen dat u heeft aangevraagd. Deze limieten zijn bij de bestelling bepaald per op het Vaste Telefontelefonieplatform aangesloten locatie en worden bepaald door zowel de gereserveerde bandbreedte voor spraak-kanalen als door de in het platform gereserveerde capaciteit.

Het is de verantwoordelijkheid van de One Net beheerder om – bij uitbreidingen van het aantal vaste telefonie gebruikers op specifieke locaties – indien nodig ook een uitbreiding van de beschikbare capaciteit aan te vragen.

U dient er rekening mee te houden dat ook het gebruik van de Busy Lamp Field (BLF) bandbreedte vereist, vergelijkbaar met meerdere spraakkanalen.

Vodafone vertelt u hier graag meer over. Bij gebruik van de G729 codec raden wij aan om enkele kanalen extra 'buffer' te reserveren; om technische redenen kan – hoewel dat zeer incidenteel zal zijn - een terugval naar G711 nodig zijn, waardoor minder bandbreedte overblijft voor de overige gesprekken.

Als u geen Vodafone managed IP verbinding heeft, maar bijvoorbeeld gebruik maakt van One Net OTT Access, is er geen bandbreedte gereserveerd voor spraak-kanalen. De netwerk connectiviteit nodig voor uw telefoongesprekken zal in dit geval gebruik maken van uw internet verbinding en deze dus delen met alle andere internettoepassingen waar u gebruik van maakt.

3.2.6 Veiligheid en milieu

Voor het functioneel beheer van de One Net dienst stelt Vodafone wachtwoorden ter beschikking voor de Self Service omgeving. Deze wachtwoorden geven autorisaties op een van de volgende niveaus:

- One Net beheerder: u ontvangt als One Net beheerder of Business Partner een tot drie wachtwoorden voor het beheren van de volledige omgeving; dat wil zeggen alle locaties en gebruikers. U zult deze ontvangen bij oplevering van de dienst en na het volgen van de training. Voor deze wachtwoorden geldt een strikte policy met betrekking tot het periodiek vernieuwen van het wachtwoord, het aanvragen van nieuwe wachtwoorden en het formaat. Het is van belang dat u strikt de aanwijzingen uit de handleidingen volgt met betrekking tot wijzigingen die wel of niet zijn toegestaan. Indien Vodafone kosten maakt voor het herstellen van niet toegestane wijzigingen kunnen deze in rekening gebracht worden.
- Eindgebruikers: u ontvangt bij de oplevering ook de wachtwoorden waarmee uw eindgebruikers (One Vast, One Combi en One Flex) toegang kunnen krijgen tot de functionaliteit van de client-applicaties zoals



Webex voor One Net of de One Integrate. Het staat u vrij om – indien wenselijk – deze toegang niet te verstrekken. Bijvoorbeeld indien veel eindgebruikers niet veelvuldig in instellingen wijzigen. U dient zelf in de eindgebruikersondersteuning op wijzigingen en vragen te voorzien. Voor One Mobiel gebruikers ontvangt u geen wachtwoorden. Ook bijzondere eindgebruikerswachtwoorden – die voor de Call Center medewerkers en Receptionisten – worden door Vodafone bij oplevering verstrekt.

Naast de bovenstaande wachtwoorden - die door Vodafone standaard worden aangemaakt – kunt u zelf beheerdersrechten toekennen op het niveau van groepen of locaties. Deze zogenaamde ‘**site administrator**’ accounts kunt u zelf via de portal maken en beheren. Deze accounts hebben beperkte admin-rechten voor bepaalde gebruikersgroepen of locaties.

Vodafone benadrukt nogmaals dat het veilig beheren van de door Vodafone verstrekte wachtwoorden binnen uw organisatie van groot belang is. Verkeerd gebruik of misbruik hiervan kan gevolgen hebben voor de bereikbaarheid van uw organisatie.

Op het gebied van **milieubeheer** is het goed om te weten dat alle diensten en netwerken van Vodafone in Nederland zijn gecertificeerd conform de Environmental Management System Standard ISO 14001: 2004.

3.3 Functioneel beheer

Uw belangrijkste referentiepunt voor het reguliere functionele beheer van de oplossing vindt u in de Beheerportal handleiding. In die handleiding vindt u ook een lijst van beschikbare functionaliteit. Veel van de belangrijke instellingen zijn door uzelf te wijzigen. Dat geldt voor:

- One Net bedrijfstelefonie functionaliteit voor eindgebruikers

- One Net bedrijfstelefonie functionaliteit voor geavanceerde eindgebruikers zoals call center medewerkers en receptionisten
- One Net bedrijfstelefonie functionaliteit voor groepen, zoals call pickup groepen en huntgroepen
- One Net functionaliteit op organisatie-niveau, zoals het beheer van naam- en nummerweergave instellingen groepsnummers en doorverbinden en de berichten bij bijvoorbeeld wachtrijen.

3.4 One Net onderhoud en andere informatie

Essentiële informatie over One Net, zoals (gepland) onderhoud, wordt via e-mail verstuurd. We doen ons best om die informatie minimaal 1 week van tevoren toe te sturen of zo lang als redelijkerwijze nodig is om de updates voor te bereiden.

Belangrijk dat daartoe steeds het actuele e-mail adres van de beheerder geregistreerd is en dat deze e-mails regelmatig worden gelezen. U kunt deze gegevens wijzigen en/of updaten in de Service Navigator of via een email aan de One Net support desk: onenetenterprisesupport@vodafoneziggo.com

Bij de oplevering heeft Vodafone deze instellingen conform uw wensen en afspraken tijdens de implementatie (voor een belangrijk deel vastgelegd in het provisioning formulier) ingericht. Voor het functionele beheer tijdens de gebruiksfase is de One Net beheerder (of – indien van toepassing – de business partner) het eerste aanspreekpunt.

De mogelijkheden van eindgebruikers worden grotendeels bepaald door het type profiel dat ter beschikking wordt gesteld. Zie in de figuur hieronder de standaard-mogelijkheden per profiel.

Houd er rekening mee dat vanaf het mobiele toestel niet alle functies beschikbaar zijn en beperkingen van toepassing zijn. Indien dat belangrijk is voor uw bedrijfsprocessen raden wij u aan om vooraf over de



desbetreffende mogelijkheden te overleggen met uw Vodafone contactpersoon. Het toekennen van een ander profiel aan eindgebruikers is niet mogelijk via de One Service Portal en dient als mutatie te worden aangevraagd. De werkwijze bij wijzigingen/mutaties voor de One Net beheerder vindt u in hoofdstuk 5. Voor het koppelen van een vast nummer aan een profiel dienen deze nummers beschikbaar te zijn binnen het bedrijfsnummerplan, dan wel te worden aangeschaft.

4. One Net Service Support

4.1 Werkwijze bij storingen vaste telefonie

Melding van een storing aan de vaste telefonie (vaste en DECT draadloze toestellen) component van de One Net dienst, geschiedt door de One Net beheerder. In bijlage 2 vindt u de bijbehorende contactgegevens.

Voordat de One Net beheerder een incident aanmeldt, adviseren wij om eerst de checklist uit bijlage 3 uit te voeren. Let hierbij op dat u de juiste stappen doorloopt, afhankelijk van uw type verbinding, managed IP of One Net OTT Access.

	One Vast	One Combi	One Flex	One Mobiel
Vast nummer en Webex voor One Net Softphone	Ja	Ja	Ja	Nee
Mobiel nummer	Nee	Ja	Ja	Ja
Verkort intern nummer	Ja	Ja	Ja	Ja
Meervoudig profiel	Nee	Ja	Ja	Nee
Vaste nummer meesturen vanaf mobiel	Nee	Ja	Ja	Nee
Toestel/bereikbaarheid	Vast	Vast en Mobiel	Mobiel	Mobiel
Mobiele telefonie	Nee	Ja	Ja	Ja
Uitgebreide bedrijfstelefonie functies	Ja	Ja	Ja	Beperkt
Telefonische bereikbaarheid (presence) bekend	Ja	Ja	Ja	Ja
Telefonie add-ons: One App, One Integrate (Cara)	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Nee
Webex voor One Net Messaging	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Nee
Expert add-ons: voor Call Center en Receptie	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Nee
Self service/instellingen* *FAC: Feature Access Codes vanaf het toestel.	Vaste toestel, mobiel of desktop tool, FAC	Vaste toestel, mobiel of desktop tool, FAC	Mobiel of desktop tool, FAC	FAC



Bij het aanmelden van een incident dient minimaal de volgende informatie te worden verstrekt:

- **Wat:**
 - Wat is het A-nummer (het nummer van de beller)?
 - Wat is het B-nummer (het nummer dat de beller probeert te bereiken)?
- **Wanneer:**
 - Wanneer en op welk tijdstip deed de storing zich voor?
 - Kon de beller eerder wel bellen?
- **Omvang:**
 - Hoeveel mensen en locaties zijn door de storing getroffen?
 - Zijn er mensen binnen het bedrijf die deze storing niet hebben?
 - Is de storing reproduceerbaar?
 - Hoe vaak doet deze storing zich voor?
- **Waar:**
 - Op welke locatie(s) doet de storing zich voor? (Postcodes)
 - Heeft de storing zich voorgedaan op andere locaties?
 - Zijn er locaties die deze storing niet hebben?
- **Overige:**
 - Wat staat er op de display van het A-nummer?
 - Welk type telefoon wordt er gebruikt (alsmede de softwareversie in geval van mobiele telefoon)?
 - Wat staat er op de display van het B-nummer?
 - Via welk netwerk werd de oproep gedaan (in geval van roaming op mobiel)?

- In het geval van One Net OTT Access, wat is het type internet toegang (kabel, xDSL, glasvezel) en wie is de Internet Service Provider?
- Bedrijfsnaam en contactgegevens?

Door Vodafone wordt een volgnummer toegekend. Daarbij geeft Vodafone voor zover mogelijk aan hoelang het duurt voordat het probleem is opgelost.

4.2 Werkwijze bij storingen op de verbinding

In het geval er sprake is van een storing op uw vaste telefonie component van de One Net dienst of uw internet verbinding (Vodafone managed IP verbinding of anders in het geval van One Net OTT Access) dienen, al dan niet op verzoek van Vodafone, de stappen als beschreven in bijlage 3 te worden doorlopen om een juiste analyse op locatie uit te voeren en het zo voor Vodafone mogelijk te maken om aan de oplossing te werken.

4.3 Vodafone Disturbance Alert

Vodafone Disturbance Alert is een Dienst waarbij u, via mail en/of SMS, op de hoogte kunt worden gehouden met betrekking tot grotere verstoringen van de One Net Dienst of andere Vodafone diensten.

Wilt u zich aanmelden voor deze Vodafone Disturbance Alert, neem dan contact op met One Net Support.

4.4 Garantie en reparaties

4.4.1 Garantie

Voor details over de garantietermijnen bij de koop van vaste (IP) telefoons, mobiele telefoons, accessoires en switches verwijzen wij naar de Algemene Voorwaarden Zakelijke Markt (AVZM). Batterijen zijn van garantie uitgezonderd. In geval van huur – van toepassing op de vaste Cisco en Yealink



IP (DECT) telefoontoestellen, accessoires of ATA's - geldt de garantie gedurende de volledige huurperiode.

4.4.2 Defecten mobiele telefoons

De One Net beheerder kan de defecte mobiele telefoon / mobiele telefoon aanmelden op de reparatiesite van Vodafone: [Vodafone Dr. Mobile - Homepage](#) of contacteer uw accountmanager. De One Net beheerder dient daartoe vooraf een wachtwoord aan te vragen bij de Account Manager van Vodafone of bij uw Vodafone Support afdeling. Vodafone stuurt de One Net beheerder binnen drie dagen een e-mail met een gebruikersnaam, wachtwoord en instructies voor het gebruik van de reparatiesite van Vodafone.

4.4.3 Defecten vaste telefoons en accessoires

Het retour adres voor via Vodafone aangeschafte vaste telefoons, bijbehorende accessoires en One Net switches is hieronder weergegeven. Alvorens de deze retour te mogen sturen dient u eerst via uw One Net support desk een aanmeldingsnummer aan te vragen voor een correcte verwerking.

RISSET BV
t.a.v. Vodafone Returns
Antwoordnummer 1214
Onder vermelding van melding nummer

Aflevering van vervangende eindgebruikers apparatuur zal per post geschieden. De klant is zelf verantwoordelijk voor installatie on-site.

De bovengenoemde service levels betreffende reparaties gelden zowel voor gehuurde als gekochte One Net apparatuur. Buiten de garantieperiode worden de kosten voor nieuwe apparatuur in rekening gebracht. **Let op:** Voor alle reparaties/ swaps wordt door Vodafone een eigen risico in rekening gebracht conform het geldende Vodafone One Net Tariefblad.

5. Werkwijze en contacten bij wijzigingen

5.1 Nieuwe Aansluitingen en mutaties One Net

Vodafone verzorgt de hosting van de One Net bedrijfstelefonie Dienst en draagt zorg voor het technische beheer. U wordt door Vodafone door middel van de One Net Service Portal en in sommige gevallen de One Net Navigator in staat gesteld om zelf de Dienst functioneel te beheren en reguliere (functionele) wijzigingen door te voeren. Veelal worden die updates real-time geautomatiseerd verwerkt.

One Net biedt echter ook de mogelijkheid om voor functionele wijzigingen of vragen gebruik te maken van ondersteuning door Vodafone. Hiervoor geldt een uurtarief of – in het geval van uitbreidingen – standaardtarieven conform het op dat moment geldende Vodafone One Net Tariefblad. Wijzigingen dienen door de One Net beheerder schriftelijk te worden aangevraagd.

De tabel hieronder geeft de werkwijze op hoofdlijnen weer bij mutaties die betrekking hebben op de functionaliteit en individuele eindgebruikers. Mutaties dienen per e-mail te worden aangevraagd door de One Net beheerder. Voor het aanvragen van de belangrijkste functionele mutaties vindt u een Wijzigingsformulier op de Service Navigator.



De genoemde doorlooptijden zijn indicatief en gelden uitsluitend indien de wijzigingen binnen de contractuele afspraken vallen.

Voor aanvraag van nieuwe simkaarten en/of nieuwe mobiele toestellen dient u contact op te nemen met uw accountmanager.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd
Nieuw One Net profiel; nieuw One Net toestel	Nieuwe gebruikers (profielen), inclusief SIM kaarten en/of vaste/mobiele toestellen	Op aanvraag; afhankelijk van profiel en toestel.
Wijziging profiel	Wijzigingen aan het profiel of de beschikbare features/bel-restricties voor eindgebruikers	3 werkdagen
Wijziging gebruikersnaam	Wijzigen van de gebruikersnaam voor een One Net profiel	3 werkdagen
Wijziging huntgroep	Wijzigen van bijvoorbeeld deelnemers, belritme etc. van een huntgroep	3 werkdagen
Wijziging incoming route	Aanpassen van de telefonie-routing, voor hoofdnummer of doorschakelingen	3 werkdagen
Wijziging keuzemenu	Wijzigingen aan het keuze-menu, zoals keuzemogelijkheden, meldtekst e.d.	3 werkdagen
Wijziging call center flows	Wijzigingen aanbrengen in de structuur of flows van uw call center	Afhankelijk van de complexiteit van de aanvraag.
Wijzigen wachtwoord	Wijzigen of resetten van wachtwoorden op de self-service omgeving	Hoofdaccount: 1 dag (Telefonisch) End user: via self service



5.2 Mutaties Mobile Telefontie en Data

Ook hier geldt dat de genoemde doorlooptijden indicatief zijn en uitsluitend gelden indien de Wijzigingen binnen de contractuele afspraken vallen.

De tabel hieronder geeft de werkwijze op hoofdlijnen weer bij mutaties die betrekking hebben op mobiele abonnementen van individuele eindgebruikers. Voor veel van deze mutaties – evenals rekening-informatie - kunt u terecht op de MyVodafone website. Mutaties dienen per e-mail te worden aangevraagd door de One Net beheerder.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd of respons-tijd
Bestellen mobiele telefoons en accessoires	De betreffende prijslijst kan op aanvraag verstrekt worden	1 dag
SIM mutaties	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellen/activeren SIM's • (De)blokkeren van SIM's • Opvragen PUK codes • Aanvragen SIM unlock code 	1 dag
Verloren/gestolen toestel		1 dag
Mobiel internet instellingen	Aanpassen van de instellingen voor mobiel internet	1 dag
Verzekeringen	Aanpassingen ten aanzien van de geldende verzekeringen voor mobiele toestellen	1 dag
Reparaties mobiele telefoons	Zie paragraaf 4.4.2	



5.3 Mutaties One Net infrastructuur

De tabel hierna geeft de werkwijze op hoofdlijnen weer bij mutaties die betrekking hebben op de (technische) infrastructuur voor de One Net Dienst; met name de Managed IP Verbindingen. Voor infrastructurele mutaties zijn in veel gevallen standaardtarieven bekend. Deze mutaties dienen in alle gevallen te worden aangevraagd via de Vodafone Account Manager. De doorlooptijden zijn indicatief.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd of responstijd
Nummeruitgifte en –portering	Uitgeven en/of porteren van nieuwe vaste/ geografische nummers	20 werkdagen.
Verhuizing IsRa binnen kantoorpand	Verhuizen IsRa punt binnen pand	4 weken.
Verhuizing buiten kantoorpand/binnen netnummergebied	Verhuizen Aansluiting naar ander pand edoch met behoud van de (net)nummers	6 weken in geval van DSL en beschikbaar, indien glasvezel op aanvraag.
Verhuizing buiten kantoorpand/buiten netnummergebied	Verhuizen Aansluiting naar ander pand edoch met gebruik van nieuwe (net) nummers	8 weken in geval van DSL en beschikbaar, indien glasvezel op aanvraag.
Aanpassen van de managed IP Verbinding	Aanpassen van de One Net (voice) component van de verbinding (zoals het aantal kanalen, bandbreedte, Codec)	Op aanvraag.
LAN/ switching uitbreidingen en Wijzigingen.	LAN/switching aanpassingen/uitbreidingen (indien de LAN Switches geleverd worden door Vodafone), inclusief bijvoorbeeld verhuizing van switches of uitbreidingen.	Op aanvraag.
Opheffen	Het opheffen van de Dienst zal altijd via een Projectmanager dienen te lopen die borgt dat alle gewenste en noodzakelijke activiteiten, voor Vodafone en de klant, tijdig en volledig uitgevoerd worden.	Op aanvraag; geen standaard doorlooptijden beschikbaar.



6. Bijlage 1: Belangrijke URL's

Online support

Service Navigator en One Net Navigator	Status van de verbinding, One Net Navigator beheerfuncties en download van formulieren en handleidingen www.portal.vodafone.nl/	24x7
One Net Service Portal	One Net Service Portal voor het functioneel beheer van instellingen voor uw organisatie, voor groepen en voor eindgebruikers <ul style="list-style-type: none"> Toegang voor Telecom Beheerders en eventueel eindgebruikers: www.selfcare-nl.onenet.vodafone.nl/auth/login/ Toegang voor Business Partners: www.partners.onenet.vodafone.nl/business_partner/#/ 	24x7
Vodafone.nl Support Pagina	Algemene Vodafone.nl support pagina; hier vindt u ook belangrijke 'downloads' voor uw eindgebruikers zoals One Integrate Cara. https://www.vodafone.nl/zakelijk/support/business-services/one-net	24x7
My Vodafone en Telecom Expense Management	Met My Vodafone beheert u eenvoudig en snel al uw telecomzaken. Of u nu rekeningen wilt inzien, bundels wilt wijzigen of het verbruik wilt raadplegen. Ook uw medewerkers kunt u verschillende bevoegdheden geven op My Vodafone www.vodafone.nl/my/	24x7
Reparatiesite	Aanmelden defecte mobiele telefoon Vodafone Dr. Mobile - Homepage	24x7
Vodafone Partner Portal	Primaire informatiebron voor de Vodafone Business Network partner www.vodafone-partners.nl/	24x7



7. Bijlage 2: Contact Matrix One Net beheerder

Onderwerp	Contactgegevens*	Openingstijden
Contact tijdens de implementatiefase		
One Net Projectmanagement	Aan u is een projectleider toegewezen, van wie u de contactgegevens separaat ontvangt.	
Contact na implementatie/ tijdens 'in bedrijf': Factuurvragen en MyVodafone		
Support Factuurvragen en MyVodafone	Factuurvragen stelt u via onenetenterprisesupport@vodafoneziggo.com Voor vragen omtrent MyVodafone belt u +31 43 3870228 of u mailt met onenetenterprisesupport@vodafoneziggo.com	Werkdagen 08:00 – 18:00 uur
Contact na implementatie/tijdens 'in bedrijf': Overige zaken		
Voor alle andere onderwerpen belt u het One Net telefoonnummer +31 43 3870228 en kiest u de juiste optie		
Support		
One Net Support	Optie 1 Vragen, mutaties/wijzigingen en incidenten (niet-bedrijf kritisch) onenetenterprisesupport@vodafoneziggo.com	Werkdagen 08:00 – 18:00 uur
Bedrijf kritische storingen tijdens kantoortijden		
Technical Support Converged	Optie 2-1 bedrijfskritische storingen op vaste verbinding, vaste telefonie of One Net functionaliteit TESTechnicalSupportconverged@vodafoneziggo.com	Werkdagen 08:00 – 18:00 uur
Technical Support Mobile	Optie 2-2 bedrijfskritische storingen mobiele telefonie & data corporatesupportstoringen@vodafoneziggo.com	



Bedrijf kritische storingen buiten kantoor tijden

	Buiten kantoor tijden wordt u doorverbonden met Technical Support, via de door u aangegeven keuze:	
Technical Support	<p>Optie 3 Bedrijf kritische storingen vaste telefonie Gebruik buiten kantoor tijden PIN code: 2306</p> <p>Optie 4 Bedrijf kritische storingen mobiele telefonie</p>	Buiten kantoor tijden (08:00 – 18:00 uur) en in weekeinde

Let op!

U dient uw contactgegevens up to date te houden om actuele updates en informatie te ontvangen. U kunt deze gegevens wijzigen en/of updaten via een email aan de One Net support desk

onenetenterprisesupport@vodafoneziggo.com
of in de Service Navigator

Deze contactmogelijkheden zijn toegankelijk voor de binnen uw bedrijf aangewezen One Net Beheerders (One Net beheerders) en voor gecertificeerde Vodafone Business Partners. Deze zijn niet toegankelijk voor eindgebruikers.



8. Bijlage 3: Verhelpen van storingen

Deze bijlage beschrijft wat te doen als er sprake is van een storing aan de vaste telefonie component van uw One Net dienst of uw internet verbinding (Vodafone managed IP verbinding of anders in het geval van One Net OTT Access) op een of meer van uw locaties. Gelieve - al dan niet op verzoek van Vodafone - de hieronder beschreven stappen te doorlopen en de resultaten te noteren om een juiste analyse op locatie uit te voeren en het zo voor Vodafone mogelijk te maken om aan de oplossing te werken.

8.1 Stappenplan bij LAN storingsanalyse

U dient eerst de volgende stappen te doorlopen om uw LAN te controleren en de resultaten te noteren. Zie ook sectie 8.3 voor de controle op uw netwerk apparatuur:

1. Controleer dat de modem/router voorzien is van de nodige bekabeling.
2. Spanning controleren. Wordt de router gevoed door het elektriciteitsnet? Als de router niet van spanning is voorzien, probeer een andere Wand Contact Doos.
 - U kunt controleren of er spanning op de router staat door bijvoorbeeld te kijken of de power switch op stand I staat (dit ligt aan het type device, niet alle routers hebben een schakelaar.) en of het OK of het PWR LED* lampje brandt (of andere lampjes op de router.)
3. Is de interne (LAN*) bekabeling in orde? Werkt of werken uw LAN switch(es) correct? Zitten alle kabels goed vast in de poorten?

Wordt de bekabeling nergens onderbroken?
Is de bekabeling van voldoende kwaliteit?

- Er moet minimaal 1 ethernet kabel aangesloten zijn op een van de LAN poorten en een van de LEDs bij LAN of LAN1 moet branden. In ieder geval moet het lampje branden waar de corresponderende bekabeling voor is aangesloten.

8.2 Stappenplan bij internet verbinding storingsanalyse

Alvorens de storingsanalyse te doen op uw internet verbinding dient u zich eerst te verzekeren van uw type internet verbinding. Is dit een Vodafone managed IP verbinding of heeft u One Net OTT Access die loopt via een ander type internet verbinding van Vodafone, Ziggo of een andere Internet Service Provider? Wat is het medium van de internet verbinding? Is dit koper (DSL), kabel (Coax) of glasvezel (fiber, FttH, FttO).

Controleer of uw router/modem goed aangesloten is.

1. Is de bekabeling tussen de router/modem en uw internet aansluiting in orde?
 - Voor een DSL verbinding is dit het ISRA punt.
 - Voor glasvezel is dit uw glasvezelaansluiting (FTU) en glasvezelkastje (NT, GPON).
 - Voor kabel is dit het AOP (Abonnee Overname Punt)
 - Controleer of de bekabeling is aangesloten op uw internetaansluiting en op de juiste poort van de router/modem. Is de router/modem verbonden met een telefoonlijn en/of LAN bekabeling?



Als u zeker bent dat de bekabeling in orde is, zijn de vervolgstappen die u dient te doorlopen verschillend per type internet aansluiting. Voor een Vodafone managed IP aansluiting volgt u de stappen uit paragraaf 8.2.1. In het geval van een ander type internet aansluiting (One Net OTT Access) volgt u de stappen uit paragraaf .8.2.2.

8.2.1 Storingsanalyse managed IP verbinding

In het geval dat er sprake is van een algehele storing op een door Vodafone geleverde managed IP verbinding op een of meer locaties dient u - al dan niet op verzoek van Vodafone - de hieronder beschreven stappen te doorlopen om een juiste analyse op locatie uit te voeren en het zo voor Vodafone mogelijk te maken om aan de oplossing te werken. U dient de volgende stappen te doorlopen en de resultaten te noteren:

1. Controleer of de router inderdaad een Vodafone router is.
2. Wat is de status van de LED lampjes op de router? Schijf op welke lampjes wel of niet branden en wat hun naam is en geef deze informatie door aan de Servicedesk.
3. Router reboot (cold restart).
 - Power switch uitzetten van de router of de adapter uit de Wand Contact Doos halen en opnieuw insteken. Gaan er helemaal geen ledjes branden als u alleen de power switch heeft omgezet (bij een Cisco device, haal dan ook de adapter/stroomkabel uit de Wand Contact Doos en sluit deze opnieuw aan.)
 - 1 minuut wachten en dan de power weer aan zetten.
4. Wat is de status van de LED's op de router na de cold restart? Hou de router in de gaten, bij

veel routers lichten alle lampjes op bij het opstarten, bekijk goed wat er gebeurt en noteer dit.

5. Zijn er werkzaamheden (geweest) op locatie of is er een stroomstoring geweest?
6. Zijn er werkzaamheden (geweest) in de straat/wijk, bijvoorbeeld graafwerkzaamheden?
7. Werkt de telefonie nog op locatie?

Mocht de verbinding niet hersteld zijn na het uitvoeren van deze standard checks, dan gelieve de LED status noteren en door geven aan de Service Desk samen met de uitgevoerde stappen, het liefst in een ticket via onze portal <https://portal.vodafone.nl>, anders telefonisch of via e-mail.

8.2.2 Storingsanalyse One Net OTT Access

Wanneer u geen Vodafone managed IP verbinding heeft, noemen we dat One Net OTT Access. In dit geval levert Vodafone geen gegarandeerde bandbreedte en gegarandeerde Quality of Service (QoS) voor uw One Net vaste telefonie.

Als er een verstoring is van uw One Net vaste telefonie en deze geen of alleen een slechte verbinding kan maken met internet, dient u volgende stappen te doorlopen en de resultaten te noteren:

1. Controleer of de internet verbinding van de locatie over voldoende bandbreedte beschikt. U kunt dit doen middels volgende snelheidstest:
<https://www.ziggo.nl/zakelijk/speedtest>. Noteer de upload en download snelheden als resultaat van de test.

Als de upload en/of download snelheid te laag zijn heeft dit direct negatieve invloed op uw One Net vaste telefonie



2. Router reboot (cold restart).
 - Power switch uitzetten van de router of de adapter uit de Wand Contact Doos halen en opnieuw insteken.
 - 1 minuut wachten en dan de power weer aan zetten.
3. Wat is de status van de LED's op de router na de cold restart? Hou de router in de gaten, bij veel routers lichten alle lampjes op bij het opstarten, bekijk goed wat er gebeurt en noteer dit.
4. Zijn er werkzaamheden (geweest) op locatie of is er een stroomstoring geweest?
5. Zijn er werkzaamheden (geweest) in de straat/wijk, bijvoorbeeld graafwerkzaamheden?

Mocht de verbinding niet hersteld zijn na het uitvoeren van deze standard checks, neem dan één van de volgende acties:

- Heeft u een Vodafone internet verbinding, noteert u dan de LED status van de router/modem en geef deze door aan de Service Desk samen met de uitgevoerde stappen, het liefst in een ticket via onze portal <https://portal.vodafone.nl>, anders telefonisch of via e-mail.
- Heeft u een andere Internet Service Provider dan Vodafone, neem dan contact op met deze partij voor het oplossen van de storing.

8.3 Detail apparatuur: waar moet u naar kijken?

- **LAN:** aansluitingen naar het lokale netwerk, hier moet de interne apparatuur (doorgaans een switch, telefoons of PC's/Laptops) op aangesloten zijn met Netwerkbekabeling.
- **ISRA:** DSL-aansluiting, aangesloten op het KPN ISRA punt, geldt voor alle typen DSL, ADSL, SDSL enz. De DSL-aansluiting van de router is verbonden via een telefoonkabel met het ISRA punt.
- **AOP:** Kabel-aansluiting. De kabel-aansluiting van de router is verbonden via een coax kabel met het AOP.
- **Glasvezel:** De glasvezel-aansluiting (glasvezelkastje) van de router is verbonden met een ethernet/glasvezel kabel met het glasvezelkastje (NT, GPON)
- **Voedingsaansluiting en powerswitch:** controleer of de stroomadapter ingestoken is op de router en op een spanningsslof of wandcontactdoos en als hier een lampje op zit of dit aan staat.
- **Status LEDs – Lampjes die van belang zijn:**
 - De LEDs die corresponderen met het DSL interface, voorbeelden hiervan zijn OK, CD,RXD, TXD (is apparatuur afhankelijk.)
 - De LEDs die corresponderen met de LAN interfaces, LAN 0, 1, 2 of 3 bijvoorbeeld.

De lampjes die op de routers zitten verschillen per type, Het is van belang goed te kijken welke lampjes aan staan en wat de namen zijn van deze lampjes. Een LED kan continu branden, knipperen of uit zijn.



8.4 Geen netwerk-verstoring, toch problemen?

Als de internet verbinding geen storing heeft, maar u kunt toch geen gebruik maken van One Net vaste telefonie, kunt u op de vaste telefoontoestellen (en DECT basisstations) de volgende stappen uitvoeren.

1. Haal de ethernet kabel uit de telefoon en sluit deze daarna weer aan. Controleer of de telefoon een IP adres toegewezen krijgt. Dit kunt u opvragen via het menu op uw toestel, raadpleeg eventueel de handleiding.
2. Als het toestel geen IP adres krijgt, over dan een factory reset uit op het toestel en controleer opnieuw of er nu wel een IP adres toegewezen wordt.
Een factory reset voert u uit door de OK knop op het toestel 5 seconden ingedrukt te houden.

Mochten de bovenstaande stappen niet helpen, geef dan zo gedetailleerd mogelijke informatie door aan de Service Desk over de problemen die u ervaart en sinds wanneer u deze ervaart.

8.5 Tenslotte

Deze eerste checks dienen door of namens Contractant op locatie te worden uitgevoerd. Deze analyse is nodig om te bepalen of de storing op locatie zelf is, aan de router ligt, of in de infrastructuur van de Internet Service Provider (b.v. Vodafone, Ziggo, KPN, T-Mobile enzovoort). Zonder deze stappen kunnen de medewerkers van de Service Desk u helaas niet verder helpen.

Uiteraard als er sprake is van een centrale verstoring, in de infrastructuur van Vodafone of van de provider, zal de Service Desk deze zelfstandig onderzoeken.





vodafone
business

Together we can