



# Vodafone One Net

## Meldteksten en Voicemail QRG

Versie maart 2019

The future is exciting.

**Ready?**





# Inhoud

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 1.  | Inleiding .....                               | 3 |
| 2.  | Voicemail en dag-/nacht schakeling .....      | 4 |
| 2.1 | Algemene tips voor meldteksten .....          | 4 |
| 2.2 | Persoonlijke voicemail .....                  | 4 |
| 2.3 | Voicemail voor groepen en hoofdnummers.....   | 4 |
| 3.  | Meldteksten .....                             | 5 |
| 3.1 | Algemeen.....                                 | 5 |
| 3.2 | Meldteksten voor uw keuzemenu.....            | 6 |
| 3.3 | Meldteksten voor groepen en call centers..... | 6 |
| 3.4 | Professionele opnames .....                   | 6 |
| 4.  | Wachtmuziek .....                             | 7 |
| 5.  | Technische eisen en opname .....              | 8 |
| 5.1 | Technische eisen.....                         | 8 |
| 5.2 | Aanlevering via de BroadSoft Recorder.....    | 8 |

Druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2019 Vodafone Libertel B.V. Uit deze uitgave mag niets worden veeleenvoudigd 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.

Vodafone One Net – Meldteksten en Voicemail QRG – maart 2019





# 1. Inleiding

Met de One Net dienst van Vodafone beschikt u over een geavanceerd communicatieplatform uit de cloud. Vodafone zorgt ervoor dat u kunt rekenen op maximale beschikbaarheid van alle functies en verbindingen. Het is echter ook van belang dat u als One Net beheerder zélf de instellingen voor uw organisatie – en daarmee ook de uitstraling naar uw klanten en andere contacten - zo goed mogelijk beheert.

Daartoe behoren ook meldteksten (ook kortweg met ‘teksten’ aangeduid) voor keuzemenu’s, call centers (alleen van toepassing voor de One Net Enterprise variant) en natuurlijk de voicemail. Deze hebben vanzelfsprekend een grote invloed op de contactmomenten met uw klanten en anderen. Daarom is het aan te raden deze teksten bewust en zo professioneel mogelijk in te richten.

In deze QRG (quick reference guide) bieden wij daarom graag adviezen over de volgende onderwerpen:

- Inrichting van de voicemails en dag-/nachtschakeling binnen uw organisatie
- Professionele meldteksten voor keuzemenu’s en call centers
- Wachtmuziek
- Opname en technische specificaties voor de in One Net gebruikte geluidsbestanden

Mocht u naar aanleiding van deze QRG toch nog vragen hebben hierover, neem dan gerust contact op met uw contactpersoon voor de oplevering (gedurende de One Net implementatie) of met de klantenservice.





## 2. Voicemail en dag-/nacht schakeling

### 2.1 Algemene tips voor meldteksten

Om een goede kwaliteit voicemail of meldteksten binnen uw organisatie te bevorderen kunt u uw gebruikers de volgende tips geven:

- Laat duidelijk de naam en (eventueel) het bedrijf horen; zo weet de beller dat hij/zij in de juiste voicemail terecht is gekomen.
- Hou de boodschap kort en krachtig.
- Zorg voor een goede opname; bereid de tekst vooraf voor en zorg ervoor dat de tekst in een volledig stille ruimte wordt opgenomen.
- Articuleer duidelijk; glimlach terwijl je de boodschap inspreekt; zorg voor korte pauzes bij het begin en einde van de tekst.

Zorg indien gewenst voor aanvullende tips voor de nodige uniformiteit binnen de organisatie.

### 2.2 Persoonlijke voicemail

Alle gebruikersprofielen (One Vast, One Combi, One Flex en One Mobiel) kunnen indien gewenst over een persoonlijke voicemail beschikken. De One Vast gebruiker zal de meldtekst op de centrale beheren via het vaste toestel. Alle andere gebruikers maken – zowel voor het vaste als het mobiele nummer - gebruik van het ‘mobiele’ voicemailsysteem van Vodafone met alle mogelijkheden vandien. Voor meer informatie over het gebruik, de mogelijkheden (meldteksten, notificaties en dergelijke) en de werkwijze bij instellen verwijzen wij graag naar de desbetreffende handleidingen, zoals de Eindgebruikers QRG en (voor One Vast) naar de toestelhandleiding. Voor meer informatie over uw voicemail voor One Combi, One Flex en One Mobiel kunt u terecht op <https://www.vodafone.nl/support/toestel-en-simkaart/voicemail.shtml>

### 2.3 Voicemail voor groepen en hoofdnummers

Ook kunnen bellers vaak vanuit een hoofdnummer of een call center naar een ‘groeps-voicemail’ worden doorverwezen. Ook daarvoor gelden de bij 2.1 genoemde tips en de adviezen uit hoofdstuk 3. Voor deze teksten is het extra wenselijk om deze goed voor te bereiden en op een goede (indien nodig professionele) manier in te laten spreken. Voor het zélf opnemen van dergelijke teksten verwijzen wij naar hoofdstuk 5. Daar vindt u ook meer informatie over de technische eisen. Tevens geven wij adviezen over gebruik van de BroadSoft recorder app; een handig hulpmiddel waarmee u eventuele zélf deze meldteksten eenvoudig en goed op kunt nemen.





## 3. Meldteksten

### 3.1 Algemeen

Naar verwachting zullen er in uw keuzemenu of call center meldteksten toegepast worden, zoals:

- een tekst die een beller hoort wanneer uw organisatie gesloten is
- een tekst die de beller hoort voor het maken van een keuze
- een tekst die de beller eenmalig hoort wanneer call center medewerkers bezet zijn
- een tekst die de beller terugkerend hoort wanneer call center medewerkers bezet blijven

Het aanleveren van deze meldteksten (ook wel ‘voice prompts’ genoemd) voor uw One Net omgeving zal door u als klant dienen te gebeuren. Om de teksten eenvoudig en goed (met de juiste specificaties) op te nemen kunt u de BroadSoft recorder app gebruiken (zie hoofdstuk 5). Ook is het mogelijk en in veel gevallen aan te raden om voor deze belangrijke ‘visitekaartjes’ een professional in te schakelen. Zie paragraaf 3.4 voor meer informatie over professionele ondersteuning daarbij.

Enkele tips voor meldteksten zijn de volgende:

- benoemd geen dagdeel (zoals goedemorgen of goedendag), ook al wordt de tekst alleen op een bepaalde tijdstip afgegeven
- maak verwijzingen naar bijvoorbeeld uw website voor openingstijden (de tekst blijft dan universeel en de klant heeft de mogelijkheid actie te ondernemen en meer informatie te vinden)
- maak geen gebruik van verklein-/vergroetwoorden. Hou het kort en bondig in een zakelijke sfeer, vertel wat je moet vertellen
- gebruik geen woorden die een negatief signaal afgeven (nog bezet, niet bereikbaar etc.)
- gebruik een goede stem; een vrolijke stem kan een minder prettige boodschap (gesloten) toch als een positieve boodschap brengen
- zorg voor een kleine stilte bij begin en einde (1 sec) van de in te spreken voice-prompts en zorg voor goede stiltes (korte adempauze zonder dat het te horen is tussen de zinnen)
- communiceer tijdig de mogelijke keuzes binnen het keuze menu; deze zijn namelijk alleen tijdens het ‘afspelen’ van de meldtekst te kiezen

Enkele voorbeeld teksten:

- gesloten tekst: “*Welkom bij [bedrijfsnaam] (kleine pauze) wij zijn op het moment gesloten (kleine pauze) zie [www.\[uw website\].nl](#) voor onze openingstijden*”
- keuze tekst: “*Welkom bij [bedrijfsnaam] (kleine pauze) belt u voor het maken van een afspraak kies dan 1 (kleine pauze) voor overige vragen kiest u 2 (kleine pauze) indien u geen keuze maakt wordt de verbinding verbroken*”
- welkomsttekst (eenmalig): “*Welkom bij [bedrijfsnaam] (kleine pauze) onze medewerkers zijn in gesprek (kleine pauze) een ogenblik geduld alstublieft*”
- wachttekst: “*onze medewerkers zijn in gesprek (kleine pauze) een ogenblik geduld alstublieft*”

Bovenstaande voorbeelden dienen ter inspiratie. Bij de eerste oplevering wacht u met het inspreken tot de inventarisatie fase is afgerond. Uw projectmanager zal u tijdig vragen om de ingesproken meldteksten.







## 3.2 Meldteksten voor uw keuzemenu

Voor uw keuzemenu (enkellaags of – bij One Net Enterprise – meerlaags) dient u een meldtekst in het juiste formaat aan te leveren waarin de keuzen worden toegelicht. Zorg er bij een meerlaags menu voor dat de beller zo snel mogelijk bij de gewenste keuze belandt. Voeg wellicht een eerste laag toe met taalkeuze (“voor Nederlands kies 1, for English press 2”) of de keuze voor uw vestiging of kantoor. Eventuele keuzen voor urgente gevallen vermeldt u uiteraard eerst (“voor noodgevallen kies 1”).

## 3.3 Meldteksten voor groepen en call centers

Voor groepen en call centers gelden vergelijkbare tips als bij voicemail en andere meldteksten. Bij het Call Center kunt u verschillende typen meldteksten (announcements) opnemen, zoals de welkomst-tekst (Entrance Message), een comfort message (“een ogenblik geduld alstublieft”) of wachtmuziek (zie ook hoofdstuk 4).

Overweeg om in wachtrijen gebruikers naar alternatieven te verwijzen om de benodigde informatie te vinden (“informatie over onze openingstijden vindt u ook op [www.\[bedrijfsnaam\].nl](http://www.[bedrijfsnaam].nl)”). Ook commerciële teksten worden hier wel gebruikt.

## 3.4 Professionele opnames

Vodafone heeft goede ervaringen met diverse professionals die voor u opnames van uitstekende kwaliteit kunnen produceren; volgens de juiste specificaties en in de juiste stijl. Daartoe verwijzen wij graag door naar een van de bedrijven hieronder.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>Lorié Productions</b></p> <p>Ga naar:<br/><a href="https://www.lorie-productions.nl/">https://www.lorie-productions.nl/</a><br/><a href="https://www.youtube.com/watch?v=yxx-NkNBSdl&amp;t=5s">https://www.youtube.com/watch?v=yxx-NkNBSdl&amp;t=5s</a></p> |    | <p><b>Allround presentator<br/>Stemacteur<br/>Voice-over<br/>Bedrijfsfilms</b></p> |
| <p><b>Telefoonstem.nl</b></p> <p>Ga naar:<br/><a href="http://www.telefoonstem.nl/">http://www.telefoonstem.nl/</a></p>   |  <p><b>ingesproken telefoonmenu's</b><br/>door uitsluitend professionele stemmen</p> |  |

De keuze is aan u om met een van bovenstaande bedrijven contact op te nemen, uw eigen toeleverancier hiervoor te gebruiken of zélf uw teksten te produceren. Het maken van de tekst- en geluidsbestanden en de daarbij behorende kosten maken geen deel uit van de One Net dienstverlening. Uw contactpersoon zal u echter graag helpen bij het vinden van een geschikte oplossing.





## 4. Wachtmuziek

Op diverse plaatsen – bij wachtrijen en in het call center - is het mogelijk om een ‘music on hold’ – ook wel wachtmuziek genoemd – te plaatsen. Als u geen wachtmuziek aanlevert krijgt de beller in de wachtrij standaard een rustige/neutrale regelmatige toon te horen; zo weet deze dat hij/zij zich nog steeds in de wachtrij bevindt. Ook dit music on hold geluidsbestand dient u in het in hoofdstuk 5 toegelichte formaat aan te leveren.

Wij adviseren in het algemeen een neutrale wachtmuziek aan te leveren – duur maximaal 1 minuut - , waarbij het begin en einde qua toon/volume op elkaar aansluiten voor een soepele ‘loop’.

Wanneer u ervoor kiest om eigen geluidsbestanden of muziek te plaatsen, dan dient u er rekening mee te houden dat Vodafone deze alleen mag plaatsen indien u kunt aantonen dat u rechthebbende bent of er geen rechten van toepassing zijn. Eventueel kan Vodafone u vragen dit schriftelijk te bevestigen.



## 5. Technische eisen en opname

### 5.1 Technische eisen

Om de meldteksten juist in het One Net platform te laden dienen de geluidsbestanden te voldoen aan de volgende eigenschappen:

- het bestand mag maximaal 2 MB zijn en maximaal 2 Minuten lang
- neem een kleine pauze bij de start en het einde van de ingesproken tekst mee (minimaal 3 seconden)
- de meest voorkomende (gewenste) indeling is als volgt: Wav aanlevering in CCITT A-Law, 8000kHz, 8 Bit mono 7kB/sec (U-Law wordt tevens geaccepteerd)

### 5.2 Aanlevering via de BroadSoft Recorder

U kunt ervoor kiezen om de gewenste geluidsbestanden zelf op te nemen. Daarvoor gebruikt u bijvoorbeeld de BroadSoft Recorder App; deze is verkrijgbaar in de app store van Android en Apple. Het voordeel hiervan is dat deze direct opneemt volgens de gewenste specificaties, waarbij u de mogelijkheid heeft de uitkomst direct aan te leveren bij uw projectmanager of in de beheerportal te uploaden.

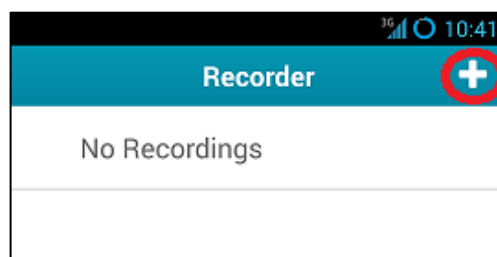
Voor Android is de BroadSoft Recorder te laden via [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.yydigital.broadsoft.recorder&hl=nl\\_NL](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.yydigital.broadsoft.recorder&hl=nl_NL)

Voor Apple is de BroadSoft Recorder te laden via <https://itunes.apple.com/nl/app/broadsoft-recorder/id635802005?mt=8>



Na de installatie opent u de app en voert u onderstaande handelingen uit om uw audiobestand op te nemen. Deze handleiding is geschreven met behulp van een Android smartphone, gebruikers van een Apple toestel kunnen kleine afwijkingen in het uiterlijke constateren.

Open de BroadSoft Recorder door middel van het icoontje op uw smartphone, het hiernaast weergegeven scherm zal geladen worden. Druk vervolgens op het + teken

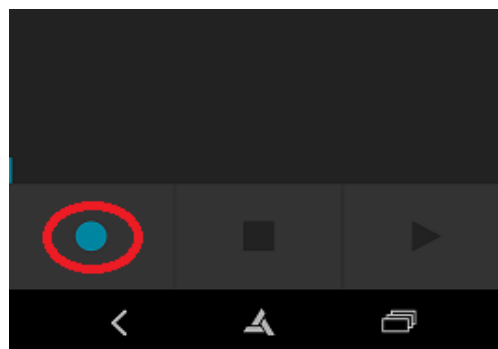






Het hiernaast weergegeven scherm zal geladen worden. Wanneer u gereed bent om te spreken drukt u links beneden op het blauwe rondje waarmee u het commando “opnemen” activeert.

De opname is gestart wanneer de teller in uw display begint op te tellen, wanneer u uw tekst ingesproken heeft drukt u op “stop” (1), waarna u bevestigt met het vinkje (2).



Daarna wordt u gevraagd om de naam van het geluidsbestand in te voeren, gevolgd door OK.

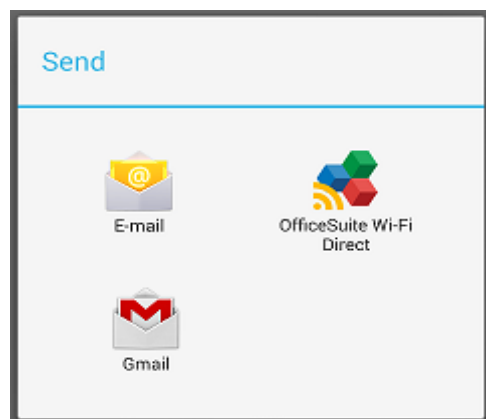
Nadat u op OK heeft geklikt zal automatisch het overzicht met de aanwezige geluidsbestanden getoond worden. Om het ingesproken geluidsbestand te beluisteren klikt u op het icoontje PLAY, deze vindt u aan de linkerkant voor de betreffende opname.



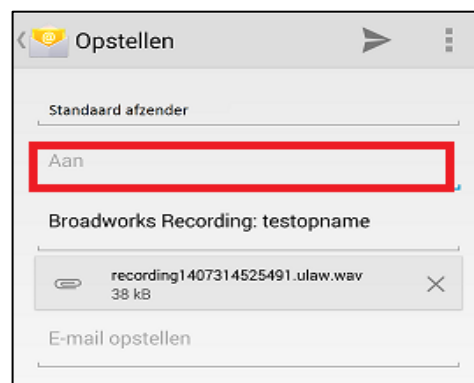
Wanneer het opgenomen geluidsbestand aan uw wensen en eisen voldoet kunt u op het envelop icoontje klikken.



De BroadSoft Recorder zal nu een nieuw e-mailbericht genereren (afhankelijk van de instellingen van uw smartphone kan het zijn dat u nog een tussenselectie dient te maken, tevens is het mogelijk dat de afbeelding kan afwijken).



Vul in het “aan” veld bij voorkeur uw eigen e-mailadres in zodat het opgenomen geluidsbestand naar uzelf wordt gestuurd en u deze kunt opslaan als backup en/of toekomstig gebruik.



U bent nu klaar om het opgenomen geluidsbestand in het systeem te plaatsen of te delen met uw Projectmanager of de Support Desk.

