



One Net Express

Service Gids

Versie 1.0 – Januari 2016



The future is exciting.

Ready?



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Documenten	4
2.1 Inleiding	4
2.2 One Net Trainingen	4
2.3 Documenten en Formulieren	5
3. One Net Technisch en Functioneel Beheer	7
3.1 Algemeen	7
3.2 Technisch Beheer	7
3.1.1 Beschikbaarheid van de One Net dienst	7
3.1.2 Technisch Beheer van de One Net dienst	7
3.1.3 Technisch Beheer van jouw bedrijfsnetwerk	8
3.1.4 Capaciteit	8
3.1.5 Veiligheid	8
4. Werkwijze en contacten bij storingen	9
4.1 Werkwijze bij storingen telefonie	9
4.2 Werkwijze bij storingen op de verbinding	9
4.3 Garantie en reparaties	10
4.4.1 Garantie	10
4.4.2 Defecten mobiele telefoons	10
4.4.3 Defecten vaste telefoons en accessoires	10
5. Werkwijze en contacten bij wijzigingen	11
5.1 Nieuwe aansluitingen en mutaties One Net Express	11
5.2 Mutaties Mobiele Telefonie en Data	12
5.3 Mutaties One Net infrastructuur	12
Bijlage 1: Handige Links	14
Bijlage 2: Contact Matrix	15
Bijlage 3: Checklist bij storingen aan de IP verbinding	16
Detail apparatuur: waar moet je naar kijken?	17
Geen verstoring op het netwerk en toch problemen?	17
Tenslotte	17



1. Inleiding

Welkom bij Vodafone One Net Express. Je hebt nu de beschikking over een flexibele totaaloplossing voor zakelijke telefonie met een optimale bereikbaarheid. Vodafone streeft ernaar de One Net Express oplossing die voor jou is ingericht steeds nauw te laten aansluiten op de behoeften binnen jouw organisatie.

In deze Service Gids maakt Vodafone je op een overzichtelijke manier wegwijs bij het dagelijkse gebruik van de diensten op het One Net platform. Aan de orde komen:

- Handige documenten
- 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 serviceniveaus

Voor de belangrijkste vragen verwijzen wij allereerst naar de beschikbare documentatie. Mochten er na het lezen daarvan nog vragen overblijven, dan staan wij je uiteraard graag te woord via onze One Net support desk.



2. Documenten

2.1 Inleiding

Zoals je in dit document zult merken, staat veel van de benodigde informatie op de centrale portals en/of website van Vodafone. Je wordt vriendelijk verzocht eerst onze portals te raadplegen alvorens te bellen of te mailen.

Teneinde de dienst continu up-to-date te houden voor jouw organisatie is het dus belangrijk dat je als klant kennis hebt van deze documentatie.

Eventueel kun je voorafgaand aan gebruik een training volgen; hiervoor biedt Vodafone een optionele training waarbij de meest gebruikte zaken in een dagdeel aan bod komen. Dit hoofdstuk biedt een overzicht van beschikbare trainingen en documentatie.

2.2 One Net Trainingen

Vodafone biedt de volgende twee trainingen aan voor gebruikers:

1. **One Net Receptionist Training:** De receptionist(e) vormt vaak een belangrijke spil in de communicatie binnen jouw bedrijf. Het is daarom van groot belang dat deze receptionist(e) goed overweg kan met de One Net receptionist bedienpost. Tijdens deze hands-on training maken gebruikers van de bedienpost kennis met alle mogelijkheden en leren zij de functies praktisch bedienen.
2. **One Net Eindgebruikerstraining:** Hoewel het gebruik van One Net voor veel eindgebruikers niet sterk afwijkt van wat men gewend is bij het gebruik van 'traditionele' mobiele- of bedrijfstelefonie, kan het in sommige gevallen toch wenselijk zijn een specifieke training te volgen. Bijvoorbeeld indien sprake is van zeer intensief gebruik van meer geavanceerde mogelijkheden zoals de huntgroep, doorverbinden of combi-profielen. Voor deze situatie biedt Vodafone de One Net Eindgebruikerstraining.



2.3 Documenten en Formulieren

Vodafone stelt onder meer de documentatie, als weergegeven in onderstaande tabel, beschikbaar aan de klant/eindgebruiker met informatie over gebruik en beheer van One Net.

Klant = klant

Eindgebruiker = eindgebruiker bij de klant (medewerkers)

Document	Inhoud	Voor wie bestemd
One Net Installatierichtlijnen	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijnen voor het technisch beheren van de oplossing en de toestellen op locatie. Configuratie van jouw bedrijfsnetwerk/LAN/switch. Netwerk-instellingen op locatie. 	Installatie verantwoordelijke Klant
One Net Eindgebruiker QRG	<ul style="list-style-type: none"> Korte handleiding voor het dagelijkse gebruik door eindgebruikers van de telefonie-mogelijkheden van One Net. 	Klant Eindgebruiker
One Net Toolbar QRG	<ul style="list-style-type: none"> Korte handleiding voor het dagelijkse gebruik van de One Net toolbar door eindgebruikers. 	Klant Eindgebruiker
One Net Toestelhandleiding	<ul style="list-style-type: none"> Handleiding voor het dagelijkse gebruik van de Cisco SPA 504, 508 en 514 IP telefoons. 	Klant Eindgebruiker
One Net Receptionist QRG	<ul style="list-style-type: none"> Quick Reference Guide met alle belangrijke informatie over het gebruik van de One Net receptionist (receptie bedienpost). 	Klant Eindgebruiker
One Net Eindgebruiker FAQ	<ul style="list-style-type: none"> Veelgestelde vragen eindgebruiker basis. Veelgestelde vragen eindgebruiker geavanceerd (receptionist). 	Klant Eindgebruiker
One Net Toestelcatalogus	<ul style="list-style-type: none"> Overzicht van standaard (vaste) eindgebruikers-apparatuur die binnen One Net in gebruik is. 	Eindgebruiker Klant
One Net Express Tarieflijst	<ul style="list-style-type: none"> Prijslijst met de standaardtarieven die van toepassing zijn op het gebruik en bij uitbreidingen van One Net Express. 	Eindgebruiker Klant
One Net Service Gids	<ul style="list-style-type: none"> Overzicht service-niveaus en beheer-werkwijze van One Net voor de Klant. 	Eindgebruiker Klant

Vodafone zorgt ervoor dat zoveel mogelijk de laatste versies van deze documenten online beschikbaar zijn.

Onder meer de formulieren als genoemd in de onderstaande tabel zijn belangrijk bij het beheren van One Net.

Document	Inhoud	Voor wie bestemd
One Net Provisioningformulier	Standaardformulier waarmee de klant de belangrijkste detailinformatie (zoals namen, nummers, profielen en call flows) aan Vodafone verstrekt die gebruikt wordt bij de implementatie.	Klant
One Net LAN Self Survey	Standaardformulier voor uitvoeren van een Self-Survey voor de geschiktheid van het bedrijfsnetwerk (LAN) op de locaties voor aansluiting op de One Net Voice dienst.	Klant
One Net Wijzigingsformulier	Standaardformulier voor aanvragen van wijzigingen (nieuwe profielen, password-reset, call flow change etc.)	Klant



3. One Net Technisch en Functioneel Beheer

3.1 Algemeen

De kwaliteitservaring van de Vodafone One Net dienst door gebruikers wordt mede bepaald door het onderliggende Bedrijfsnetwerk (LAN) op jouw bedrijfslocatie. Voor dit Bedrijfsnetwerk behoudt jouw organisatie zelf de verantwoordelijkheid. De Vodafone router vormt het 'Demarcatiepunt' tussen jouw interne Bedrijfsnetwerk en de One Net Dienst.

3.2 Technisch Beheer

3.1.1 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 IP Verbinding en de apparatuur. Ook het door de klant zelf beheerde bedrijfsnetwerk (LAN) is belangrijk voor de beschikbaarheid.

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%.

Let op! Mocht zich toch een storing op het platform voordoen, dan blijven de mobiele gebruikers in veel gevallen toch bereikbaar. Gedurende de storing vervalt echter de bedrijfstelefonie-functionaliteit. Ook vervalt op dat moment de vaste nummerweergave vanaf het mobiele toestel Alleen het mobiele nummer wordt dan meegestuurd bij mobiele uitgaande gesprekken. Het is dus handig om hiermee rekening te houden in jouw bedrijfsbeleid ten aanzien van de nummerweergave.

Voor de standaard-beschikbaarheid van de IP verbinding streeft Vodafone naar 99,6% voor DSL.

3.1.2 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 IP verbinding, het vaste en mobiele telefonie netwerk en de (hosted) One Net centrale. 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.

3.1.3 Technisch Beheer van jouw bedrijfsnetwerk

Het technische beheer van het bedrijfsnetwerk blijft jouw eigen verantwoordelijkheid.

De belangrijkste informatie voor het reguliere technische beheer van de oplossing vind je in de installatierichtlijnen. Met name het belang van jouw 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 Net Receptionist en de One Net toolbar.

3.1.4 Capaciteit

De beschikbare capaciteit voor het Vaste Telefonieplatform (dat wil zeggen voor het opbouwen en ontvangen van gesprekken via vaste One Net toestellen) is gelimiteerd door het aantal spraakkanalen dat je hebt aangevraagd. Deze limieten zijn bij de bestelling bepaald per op het Vaste Telefonieplatform 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 klant om – bij uitbreidingen van het aantal vaste telefonie gebruikers op locatie – indien nodig ook een uitbreiding van de beschikbare capaciteit aan te vragen.

3.1.5 Veiligheid

Voor het functioneel beheer van de One Net dienst stelt Vodafone wachtwoorden ter beschikking om instellingen te beheren (oa. de Toolbar). Deze wachtwoorden geven autorisaties op een van de volgende niveaus:

Let op! Je ontvangt bij de oplevering ook de wachtwoorden waarmee jouw eindgebruikers (Vast, Combi en Flex profielen) toegang kunnen krijgen tot de functionaliteit van de One Net Toolbar. Het staat je vrij om – indien wenselijk – deze toegang *niet* te verstrekken. Voor gebruikers met het Mobiel profiel ontvang je geen wachtwoorden.



4. Werkwijze en contacten bij storingen

4.1 Werkwijze bij storingen telefonie

Melding van een telefonie-gerelateerde storing geschiedt door contact op te nemen met de One Net support desk. In bijlage 2 vindt je de bijbehorende contactgegevens. 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 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 doet de storing zich voor? (postcode)
- **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 (ingeval van roaming op mobiel)?
 - Bedrijfsnaam en contactgegevens?

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

4.2 Werkwijze bij storingen op de verbinding

In het geval er sprake is van een algehele storing op de IP Verbinding 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 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).

In geval van huur – van toepassing op de vaste Cisco IP telefoontoestellen, accessoires of ATA's - geldt de garantie gedurende de volledige huurperiode.

4.4.2 Defecten mobiele telefoons

De klant of Zakelijk Specialist kan de defecte mobiele telefoon / mobiele telefoon aanmelden op de reparatiesite van Vodafone (<https://www.vodafone.nl/zakelijk/support/toestel/een-toestel-laten-repareren.shtml>).

4.4.3 Defecten vaste telefoons en accessoires

Het retour adres voor vaste telefoons, bijbehorende accessoires en One Net switches is hieronder weergegeven.

Vodafone
T.a.v. Magazijn
Amerikastraat 7-11
5232 BE, 's-Hertogenbosch

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. Voor alle reparaties / swaps wordt door Vodafone een eigen risico in rekening gebracht conform de geldende Vodafone One Net Express Tarieflijst.



5. Werkwijze en contacten bij wijzigingen

5.1 Nieuwe aansluitingen en mutaties One Net Express

Vodafone verzorgt de hosting van de One Net Express bedrijfstelefonie dienst en draagt zorg voor het technische beheer. Je wordt door Vodafone door middel van de One Net beheerportal in staat gesteld om zelf de dienst functioneel te beheren en reguliere (functionele) wijzigingen door te voeren.

One Net Express biedt je ook de mogelijkheid om voor functionele wijzigingen of vragen gebruik te maken van ondersteuning door Vodafone. Wijzigingen dienen door de klant of via de Zakelijk Specialist schriftelijk te worden aangevraagd via de One Net support desk).

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 klant. Voor het aanvragen van de belangrijkste functionele mutaties, dit kan via de One Net support desk).

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 One Net profiel of de beschikbare features voor eindgebruikers; wijzigen belrestricties	4 werkdagen.
Wijziging gebruikersnaam	Wijzigen van de gebruikersnaam voor een One Net profiel	2 werkdagen.
Wijziging huntgroep	Wijziging doorvoeren voor een huntgroep, bijvoorbeeld deelnemers, belritme etc.	Eenvoudige Wijzigingen 3 werkdagen; meer complexe Wijzigingen op aanvraag.
Wijziging incoming Route	Aanpassingen van de telefonie-routing, betrekking hebbend op het hoofdnummer of op doorschakelingen	Eenvoudige Wijzigingen 4 werkdagen; meer complexe Wijzigingen op aanvraag.
Wijziging keuzemenu	Wijzigingen aan het keuzemenu, zoals keuzemogelijkheden, meldtekst e.d.	3 werkdagen.

Wijzigen wachtwoord	Wijzigen of resetten van wachtwoorden op de self-service omgeving	2 werkdagen.
----------------------------	---	--------------

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

5.2 Mutaties Mobiele Telefonie en Data

De tabel hieronder geeft de werkwijze op hoofdlijnen weer bij mutaties die betrekking hebben op mobiele abonnementen van individuele eindgebruikers met een Combi, Flex of Mobiel profiel. Mutaties dienen per e-mail te worden aangevraagd door jouw klant of Zakelijk Specialist.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd of respons-tijd
Bestellen mobiele telefoons en accessoires	De betreffende Red Business aanbiedingen kunnen 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	

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

5.3 Mutaties One Net infrastructuur

De tabel hieronder 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 Zakelijk Specialist. De doorlooptijden zijn indicatief.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd
Nummeruitgifte en -portering	Uitgeven en/of porteren van nieuwe vaste/geografische nummers.	20 werkdagen.
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.
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..
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.

Bijlage 1: Handige Links

Online support		
Support	Status van de verbinding, formulieren en handleidingen https://www.vodafone.nl/zakelijk/support/telecombeheer/one-net-express.shtml	24x7
Distributie Support Site	Primaire informatiebron voor de Vodafone Business Network partner https://distributiesupport.vodafone.nl	24x7



Bijlage 2: Contact Matrix

Ondersteuning op One Net Express - Ik wil...	
Een kopie factuur opvragen.	E-mail naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com. Doorlooptijd: 3 werkdagen.
Toevoegen van een nieuw One Net profiel (Vast, Flex, Combi) aan een bestaande One Net Express klant	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: op aanvraag
Aanvraag nieuwe telefoon of toestel	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: op aanvraag
Wijzigen van een One Net profiel	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: 4 werkdagen
Wijziging van de gebruikersnaam	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: 2 werkdagen
Wijziging huntgroep (gebruikers, belritme etc.)	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: 3* werkdagen
Wijzigingen doorschakeling	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: 2* werkdagen
Wijzigen routing inkomende gesprekken	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: 4* werkdagen
Wijzigingen aan het keuzemenu (keuzes, meldtekst e.d.)	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: 3* werkdagen
Aanvragen voor ondersteuning, trainingen en overige standaardwijzigingen	Email naar OnenetExpressSupport.nl@vodafone.com en voeg het ingevulde "One Net Wijzigingsformulier" bij dat je ontvangen hebt tijdens de registratie. Doorlooptijd: op aanvraag
One Net hardware geleverd door Vodafone laten vervangen	Het retour adres voor vaste telefoons, bijbehorende accessoires en One Net switches is hieronder weergegeven. Vodafone T.a.v. Magazijn Amerikastraat 7-11 5232 BE 's-Hertogenbosch Aflevering van vervangende eindgebruikers apparatuur zal per post geschieden. De klant is zelf verantwoordelijk voor installatie on-site.

Indicatieve doorlooptijden. De daadwerkelijke tijd kan variëren, afhankelijk van complexiteit of drukte. Grotere wijzigingen (meer dan 10 profielen en/of meer dan 2 uur bewerkingstijd) zijn op aanvraag.



Bijlage 3: Checklist bij storingen aan de IP verbinding

In het geval van een algehele storing op de IP Verbinding dien je - 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. Je dient de volgende stappen te doorlopen en de resultaten te noteren:

1. Controleer dat de router inderdaad een router van Vodafone is en het apparaat zal voorzien moeten zijn van de nodige bekabeling.
2. Spanning controleren. Staat er power op de router? Als de router niet van spanning is voorzien, probeer een andere Wand Contact Doos.
 - Je 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 brand (of iets van lampjes op de router.)
3. Is de interne (LAN*) bekabeling in orde? Zitten alle kabels goed vast in de poorten (z.o.z.)? Wordt de bekabeling nergens onderbroken?
 - 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.
4. Is de bekabeling tussen de router en het ISRA* punt of tussen de router en de switch van de lijnleverancier in orde?
 - Het ISRA punt is waar de operator haar lijn aflevert.
 - Controleer of de bekabeling is aangesloten op het ISRA punt en op de ADSL, G.SHDSL of ETHERNET poort van de router. Is de TNF/Vodafone router verbonden met een telefoonlijn en/of LAN bekabeling?
5. 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.
6. 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 je alleen de power switch hebt 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.
7. 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.
8. Zijn er werkzaamheden (geweest) op locatie of is er een stroomstoring geweest?
9. Zijn er werkzaamheden (geweest) in de straat / wijk, bijvoorbeeld graafwerkzaamheden?
10. 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 telefonisch of via e-mail doorgeven aan de Service Desk samen met de uitgevoerde stappen.

Detail apparatuur: waar moet je 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.

DSL: 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.

Voedingsaansluiting en powerswitch: Controleer of de stroomadapter ingestoken is op de router en op een spanningslof 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.

Geen verstoring op het netwerk en toch problemen?

Mocht de bovenstaande stappen niet helpen, geef alsjeblieft gedetailleerde informatie aan de Service Desk door over de problemen: wanneer zijn ze ontstaan? Wat wordt er ervaren?

Tenslotte

Deze eerste checks dienen volgens deze SLA door of namens Contractant op locatie worden uitgevoerd. Deze analyse is nodig om te bepalen of de storing op locatie is, aan de router ligt, of in de infrastructuur van de lijnleverancier. Zonder deze stappen kunnen de medewerkers van de ServiceDesk je helaas niet verder helpen.

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



Druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2016 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.

