

Vodafone One Net

One App QRG



Ready?



vodafone
business

Versie 3.0

Inhoud

1. Introductie	3
2. Technische eisen en installatie	4
2.1 Technische eisen	4
2.2 Installatie en verwijdering	4
3. One App telefonie	5
3.1 Algemeen en hoofdmenu	5
3.2 Het instellingenschermb en 'Mijn profiel'	7
3.2.1 Het instellingenschermb	7
3.2.2 Instellingen	8
3.2.3 Call centers beheren	10
3.2.4 Algemeen	10
3.2.5 Mijn profiel	11
3.3 Gespreksfuncties	11
3.3.1 Beschikbaarheid van gespreksfuncties	11
3.3.2 'Dialpad'	11
3.3.3 Gesprek opbouwen of aannemen	12
3.3.4 Gesprek in de wacht zetten en beëindigen	13
3.3.5 Gesprek doorverbinden	13
3.3.6 3-weg gesprek opbouwen	14
3.3.7 Dispositie code	14
3.4 Contactenbeheer	14
3.4.1 Interne contacten en telefonie-status	14
3.4.2 Contacten op uw toestel	15
3.4.3 Herken binnenkomende gesprekken van collega's	15
3.5 Gesprekkenlijst	16
4. Veelgestelde vragen en aandachtspunten	16
4.1 Veelgestelde vragen over de One App	16
4.2 Tot slot	18

Druk- en zetfouten voorbehouden. Auteursrechten © 2021 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.

Versie: One' App QRG 12-2021 V3.0; Android 2.0 (3283)+ / IOS 2.0.11 (430)+



1. Introductie

Met de One App van Vodafone One Net heeft u – als optionele add-on op reguliere One Vast, One Combi, One Flex of One Mobiel profielen - extra opties om via uw smartphone gebruik te maken van One Net. One App is vooral bedoeld ter ondersteuning van het mobiel beheren van de instellingen van uw vaste nummer en gesprekfuncties zoals 3-gesprek en doorverbind opties op uw vaste en mobiele nummer. Ook biedt de One App mogelijkheid om uw interne contactenlijst in te zien of het raadplegen van de telefonische bereikbaarheid van collega's. Kort samengevat:

- Eenvoudig beheer van de **bedrijfstelefonie-instellingen** van uw vaste nummer via uw mobiele toestel, inclusief aan-/afmelden voor een call center groep en instellen van nummerweergave.
- Mobiele toegang tot uw **bedrijfstelefoonlijst**, waarbij u direct vanuit deze telefoonlijst uw collega's kunt bellen. Ook kunt u zien wanneer uw collega's **telefonisch in gesprek** zijn.
- Rijkere opties voor het **beheren van gesprekken** van uw vaste- of mobiele nummer via One Net. Zoals de mogelijkheid om oproepen door te verbinden naar een andere eindgebruiker, of een 3-weg gesprek op te zetten.

Let op:

- Gebruik van de One App is mogelijk in combinatie met uw One Vast, One Combi, One Flex en One Mobiel profiel. De beschikbare functies variëren per profiel. Gebruik van de One App stelt eisen aan uw smartphone; deze zijn in hoofdstuk 2 toegelicht. Uw organisatie dient de (optionele) One App aan uw profiel te hebben toegevoegd anders zal deze niet functioneren. Belangrijke updates ten opzichte van de vorige versie (Android B28xx/iOS B5xx): bereikbaarheidsinformatie voor interne nummers, instellen van vaste en mobiele nummerweergave en nummerherkenning bij interne oproepen naar het vaste nummer.
- Het functioneren van de One App - die Vodafone ter beschikking stelt om gebruikersgemak en productiviteit te verhogen – hangt af van veel factoren, zoals de werkende internetverbinding, de correcte werking van uw mobiele toestel en van de daarop geïnstalleerde software. Vodafone kan geen volledige ondersteuning of garantie op het gebruik van de One App bieden in alle omstandigheden en behoudt zich het recht voor om zonder voorafkondiging wijzigingen in het uiterlijk, de voorwaarden of de functionaliteit van de One App aan te brengen. Vodafone adviseert om de app bij voorkeur in een beveiligde internet omgeving te gebruiken en voorzichtig te zijn met gebruik van de One App voor bedrijfskritische toepassingen.



2. Technische eisen en installatie

2.1 Technische eisen

One App is geschikt voor Apple en Android Smartphones en vereist een goede internetverbinding. De app is voorbereid voor:

- iPhone/iOS 10.3 en hoger (iOS11+ wordt aanbevolen)
- Android 4.1 en hoger (Android 8+ wordt aanbevolen)

Andere mobiele platforms worden niet ondersteund. De werking van de One App wordt door Vodafone met de meest gangbare toestellen getest. Er is geen garantie te bieden op volledige werking op elke combinatie van toestel en iOS/Android platform.

2.2 Installatie en verwijdering

Om One App te installeren doorloopt u de volgende stappen:

1. **Download One App via uw Smartphone:**

Elke gebruiker met een geschikt profiel kan de One App downloaden van de Play Store en App Store via:



- 2. Installeer de One App:** Als u de One App gedownload heeft volgt een installatie-menu, waarin u de One App machtigt om de contactenlijst op uw toestel te gebruiken.
- 3. Voer uw login-gegevens in:** Na installatie toont de One App het aanmeldscherm als hieronder getoond. U voert gebruikersnaam en wachtwoord in van uw profiel, zoals verstrekt door de One Net beheerder van uw bedrijf. Als deze juist zijn ingevuld opent het contactenschermb. Anders zal een foutmelding verschijnen; probeert u het dan nog eens. Als dit opnieuw problemen oplevert kunt u een wachtwoord-reset uitvoeren via de One Net Service Portal. U kunt daartoe in de One App klikken op de betreffende link. Als u na reset nog steeds problemen ondervindt, neem dan contact op met uw beheerder.





Aanmeldscherm iOS



Aanmeldscherm Android

- 4. Verwijderen van de One App:** Mocht u de One App van uw toestel willen verwijderen, dan gebruikt u daarvoor de werkwijze bij het verwijderen van apps vanaf uw mobiele toestel. Raadpleeg voor details de handleiding van uw mobiele toestel.

3. One App telefonie

Met de versie 2.0 (.11) van de One App, is er nieuwe functionaliteit geïntroduceerd. De gesprekfunctie binnen One App is ook geschikt gemaakt voor het mobiele telefoonnummer. Hiermee ontvangen de meervoudige profielen – de One Combi en One Flex profiel – ook functionaliteit op het mobiele nummer naast op het vast (bedrijf)nummer. Hiermee introduceert Vodafone ook de One App – als optionele add-on – aan het One Mobiel profiel.

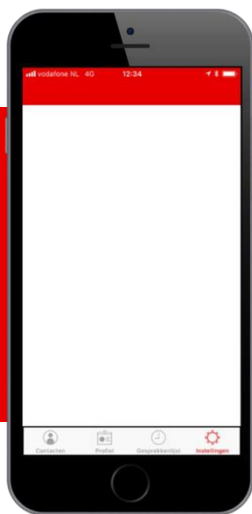
3.1 Algemeen en hoofdmenu

One App ondersteunt de volgende telefonie-functies van One Net voor uw vaste en mobiel nummer:

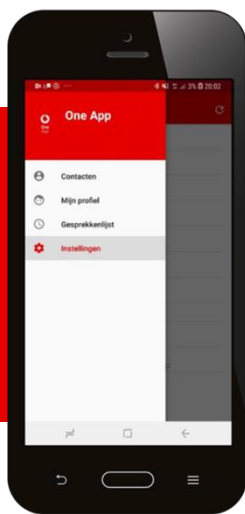


1. **Telefonie-instellingen:** u kunt de One App gebruiken voor het raadplegen en wijzigen van uw profielinstellingen, zoals de nummerweergave, kantoor op afstand of bijvoorbeeld het instellen van een doorschakeling op uw vaste nummer.
2. **Contactenbeheer:** met de One App heeft u snel toegang tot uw bedrijfstelefoonlijst en ziet u meteen of een collega telefonisch in gesprek is.
3. **Gespreksfuncties:** de One App biedt functies voor het opzetten van gesprekken vanuit uw telefoonlijst, het in de wacht zetten van een oproep, doorverbinden of het opzetten van een drieweg-gesprek. Deze opties gelden voor het vaste en mobiele nummer. Afhankelijk van uw One Net profiel bezit u een vast nummer, een mobiel nummer of beide.

Vanuit de schermen van One App navigeert u eenvoudig naar de verschillende menu's. In Android keert u met een klik op  terug naar het hoofdscherm. Vanuit het hoofdscherm navigeert u naar het contactenschermb, naar 'Mijn profiel', de 'Gesprekkenlijst' en het instellingencherm.



Hoofdmnu iOS



Hoofdscherm Android

Vanuit het hoofdmenu kiest u uit de volgende opties:



Contacten

Raadpleeg uw bedrijfstelefoonlijst, de gespreksstatus van uw collega's en uw contactenlijst. Voor details gaat u naar 3.4.



Mijn Profiel

Raadpleeg uw eigen status en contactgegevens. Zie 3.2.4.



Gesprekkenlijst

Raadpleeg de meest recente gesprekken. Zie ook 3.5.



Instellingen

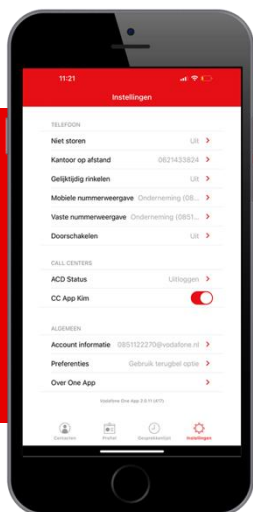
Raadpleeg en wijzig belangrijke instellingen voor uw vaste nummer, zoals niet storen, nummerweergave en dergelijke. Zie ook 3.2.

Dezelfde keuzes zijn in iOS altijd beschikbaar onderaan de verschillende schermen (er is geen hoofdscherm in iOS zoals bij Android). Bij het starten van de One App wordt altijd direct het Contactenschermbekend.

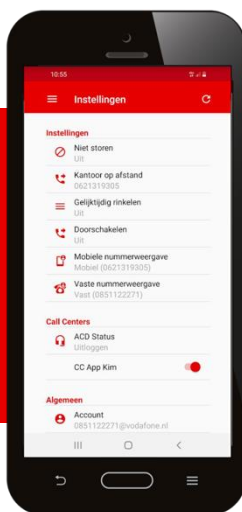
3.2 Het instellingenschermbekend en 'Mijn profiel'

3.2.1 Het instellingenschermbekend

Vanuit de One App kunt u de belangrijkste instellingen van uw vaste en mobiele nummer beheren. Dit doet u vanuit het instellingenschermbekend. In veel gevallen opent een submenu als u een instelling kiest.



Instellingenschermbekend iOS



Instellingenschermbekend Android



Het instellingenschermb toont de opties die voor uw profiel van toepassing zijn. Opties die voor uw profiel niet actief zijn worden niet getoond.

3.2.2 Instellingen

<p>Niet storen</p>	<p>Activeren van de 'Niet storen' functie bij een One Vast, One Flex of One Combi profiel past de status aan van uw vaste nummer. Bij het One Mobiel profiel zal dit de status van uw mobiele nummer aanpassen. Inkomende gesprekken worden dan afgehandeld alsof u 'in gesprek' bent.</p>
<p>Kantoor op afstand</p>	<p>Hier stelt u een 'kantoor op afstand' nummer in, waarmee u een ander nummer (zoals thuis) gebruikt om zakelijke gesprekken te voeren. Om een gesprek op te bouwen kiest u een nummer via de One App. Als de optie 'bel terug' (via instellingen/preferenties) actief is wordt u op het betreffende toestel gebeld. Zodra u opneemt wordt het gesprek opgebouwd naar het gekozen nummer. Ook inkomende gesprekken worden doorgeschakeld naar het betreffende nummer.</p>
<p>Gelijktijdig rinkelen</p>	<p>Hier kunt u een of meerdere nummers instellen van toestellen die 'meerinkelen' bij binnenkomende gesprekken op uw vaste nummer.</p>
<p>Profielbeheer</p>	<p>U kunt hier een bereikbaarheidsprofiel kiezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen: bij deze instelling (standaard) geldt uw normale bereikbaarheid. • Op Kantoor: u kunt een (vaste bureau-) telefoon laten meerinkelen en – bij bezet – oproepen doorsturen naar een ander nummer of voicemail. • Niet op kantoor: u bent buiten kantoor en kiest ervoor om inkomende gesprekken door te sturen naar voicemail of een ander nummer. • Bezet: bij deze instelling stuurt u alle calls door naar voicemail, behalve enkele vooraf in te stellen nummers. • Niet beschikbaar: bij deze instelling stuurt u alle calls door naar voicemail, behalve enkele vooraf in te stellen nummers. <p>Indien u geen profiel heeft ingesteld (dit is mogelijk via een van de andere One Net tools) dient deze instelling niet te worden gebruikt om problemen met uw bereikbaarheid te voorkomen.</p>



Doorschakelen

U kunt hier telefoonnummers instellen om binnenkomende oproepen op uw vaste nummer door te schakelen naar een ander nummer of naar voicemail:

- **Altijd doorschakelen:** als u alle inkomende gesprekken direct wil doorschakelen
- **Doorschakelen bij bezet:** bij deze instelling worden inkomende gesprekken doorgeschakeld als u in gesprek bent
- **Vertraagd doorschakelen:** bij deze instelling worden inkomende gesprekken doorgeschakeld na een te bepalen aantal keer overgaan
- **Doorschakelen bij onbereikbaar:** inkomende gesprekken worden doorgeschakeld als uw vaste nummer onbereikbaar is door bijvoorbeeld een probleem met de verbinding

Doorschakelingen inschakelen voor uw mobiele nummer kunt u in uw telefoon instellingen activeren. Gebruik uw telefoon handleiding voor de activatie. Bezit u een One Mobiel profiel heeft u ook met de One App de mogelijkheid om uw doorschakelingen te beheren.

Mobiele nummerweergave

Hier kunt u het nummer instellen dat de ontvangende partij ziet als u belt met uw mobiele toestel (alleen voor One Combi en One Flex profielen). Dit kan uw mobiele nummer zijn, uw vaste bedrijfsnummer of eventueel een afdelings-, groeps- of hoofdnummer. Ook kunt u kiezen voor anoniem bellen.

Vaste nummerweergave

Hier kunt u het nummer instellen dat de ontvangende partij ziet als u uitbelt met uw vaste nummer via de One App. Dat wil zeggen oproepen vanaf uw vaste toestel (One Combi en One Vast profielen) en oproepen die met de terugbelfunctie van One App of een andere One Net applicatie worden geplaatst. Dit kan uw vaste of mobiel nummer zijn, uw vaste bedrijfsnummer of eventueel een afdelings-, groeps- of hoofdnummer. Ook kunt u kiezen voor anoniem bellen.



3.2.3 Call centers beheren

ACD status

Onder het kopje Call Centers stelt u de beschikbaarheid in voor alle call centers waar u lid van bent. Via de Agent Unavailable Codes kunt u meer informatie over uw niet beschikbaarheid aangeven (zoals pauze, administratie of koffie).

Met de 'schuifjes' kunt u zich vervolgens aan- of afmelden voor elk afzonderlijk call center. Indien u afmeldt krijgt u automatisch een bevestiging 'Weet je zeker dat je geen gesprekken wilt ontvangen van <naam callcenter>', klik vervolgens Annuleren of Voortzetten.

3.2.4 Algemeen

Onder het kopje 'Algemeen' vindt u de volgende mogelijkheden:

Account informatie

Onder deze optie kunt u kiezen voor:

- **Meld af:** U sluit de One App af
- **Wijzig wachtwoord:** Hier wijzigt u het wachtwoord voor uw One Net profiel

Preferenties

U geeft hier de voorkeuren aan voor de One App, zoals:

- **Kies methode:** Deze bepaalt of u een gesprek wenst op te zetten vanuit uw mobiele telefoon of via de terugbel-functionaliteit van uw telefooncentrale ('Bel terug'). In alle gevallen geldt nummerweergave als ingesteld in 3.2.2. Als u met de mobiele telefoon belt, zal alleen uw mobiele nummer een bezet-indicatie geven.
- **Dial Assist:** Indien deze actief is voegt de One App de landcode (+31) toe als u belt met een landcode die niet begint met '+' of '00'.
- **Debug logging:** Deze functie registreert een logbestand voor gebruik bij het oplossen van problemen. Deze functie gebruikt u alleen op verzoek van uw One Net beheerder.

Over (One App)

Algemene informatie over Vodafone One App en een link om de One Net support-pagina te openen in uw browser. Op de support-pagina heeft u ook toegang tot deze QRG.



3.2.5 Mijn profiel

Op dit scherm ziet u de belangrijkste gegevens die bij uw profiel horen en die ook door de One App worden gebruikt, zoals (voor zover van toepassing) uw vaste en mobiele nummer, uw extensie (of verkorte nummer) uw groepsnummer en uw e-mailadres. Ook de telefonie-status wordt weergegeven.

3.3 Gespreksfuncties


3.3.1 Beschikbaarheid van gespreksfuncties

Gespreksfuncties (zoals doorverbinden, in de wacht zetten en 3-weg gesprek) zijn beschikbaar bij binnenkomende gesprekken op uw vaste en uw mobiele nummer, of bij uitgaande gesprekken via de One App.

Let op: Een binnenkomend gesprek dient u altijd met het belscherm van uw telefoon aan te nemen; het is niet mogelijk het gesprek in 1 handeling met One App aan te nemen. Als u bij een inkomende of uitgaande oproep gebruik wilt maken van de gespreksfuncties van One App zoals doorverbinden of 3-weg gesprek, dient u na opbouwen/aannemen van het gesprek van scherm te wisselen van het belscherm van uw mobiele toestel naar het belscherm van de One App.



3.3.2 'Dialpad'

In zowel het interne contactenscherm als het scherm voor uw telefooncontacten ziet u een 'dialpad' icoon. Wanneer u hierop klikt opent u het 'dialpad' of belscherm van de One App, waarin u het gewenste nummer kunt kiezen en met het telefoon-icoon  een oproep starten.



Dit dialpad is ook op te roepen als u zich in een gesprek bevindt en bijvoorbeeld een oproep wilt toevoegen. U kunt ook het dialpad gebruiken om tijdens een oproep met bijvoorbeeld een keuzemenu een keuze te maken; de zogenaamde DTMF tonen. Verder kunt u Feature Access Codes (FAC) versturen.

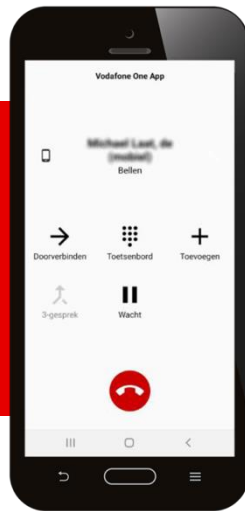
3.3.3 Gesprek opbouwen of aannemen

Gesprek opzetten via de One App verloopt als volgt:

- U kiest of toetst het gewenste nummer in op de One App.
- U drukt op het 'kiezen' icoon. 
- Het gesprek wordt als volgt opgebouwd:
 - Indien u gebruik maakt van de terugbel-functie (zie 3.2.3) zet uw One Net centrale eerst een gesprek op naar uw mobiele telefoon. Dit gesprek – binnenkomend als een gesprek van uw eigen vaste nummer – neemt u aan vanuit het bel-menu vanuit uw telefoon. De One Net centrale bouwt daarna meteen het uitgaande gesprek op met het ingetoetste nummer.
 - Indien u belt vanaf uw mobiele toestel verschijnt het 'dialpad' (belscherm) van uw smartphone terwijl het uitgaande gesprek wordt opgebouwd.
- De One Net centrale stuurt al dan niet uw lange vaste of mobiel nummer of verkorte nummer naar de ontvanger (mede afhankelijk van de instellingen van uw profiel en/of uw bedrijf).



Gespreksscherm iOS



Gespreksscherm Android



3.3.4 Gesprek in de wacht zetten en beëindigen

U kunt inkomende en uitgaande gesprekken beheren vanuit zowel de One App als vanuit het scherm van uw toestel. Beheren vanuit de One App is belangrijk als u gebruik wil maken van (gespreks-) functies van de One App zoals doorverbinden of 3-weg gesprek.

Tijdens het gesprek kiest u in de One App voor 'wachtstand'. Gedurende de wachtstand hoort de andere partij een wachtoon.



WACHTSTAND

Om het gesprek vervolgens weer te hervatten, drukt u op 'hervatten'.



HERVATTEN

U kunt via de One App het gesprek beëindigen door te kiezen voor 'beëindig'.



BEËINDIG

3.3.5 Gesprek doorverbinden

U kunt met de One App zowel binnenkomende gesprekken als uitgaande gesprekken doorverbinden. Om 'blind' door te verbinden (zonder vooraankondiging naar de contactpersoon naar wie u doorverbindt) drukt u op 'doorverbinden' in het One App menu. U kiest vervolgens het gewenste nummer om naar door te verbinden en drukt op het 'doorverbinden' symbool.



Doorverbinden

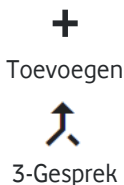
Om aangekondigd door te verbinden kiest u 'Voeg gesprek toe' + en u bouwt het gesprek op met het nummer waar u mee door wilt verbinden. U kondigt het gesprek aan en kunt dan met 'doorverbinden' de actie voltooien. U bent nu zelf niet meer in gesprek en uw eerdere gesprekspartners zijn met elkaar verbonden.

Let op: Bij binnenkomende gesprekken neemt u altijd het gesprek op de normale manier op vanaf uw toestelmenu. Als u vervolgens dit gesprek wenst door te verbinden of in een conferentie op te nemen met de One App dient u eerst op uw toestel de One App te openen. Dat vergt een extra handeling; de meeste smartphones staan niet toe dat bij binnenkomende oproepen een andere applicatie direct geactiveerd wordt. U dient hier dus van scherm te wisselen c.q. de app 'naar voren te halen'.



3.3.6 3-weg gesprek opbouwen

U kiest het gewenste nummer in op de app en zet het eerste gesprek op. Vervolgens opent u de One App, u kunt ervoor kiezen het eerste gesprek in de wacht te zetten, voor u het gewenste tweede nummer kiest en de actie herhaalt voor een derde nummer. Dan activeert de knop '3-gesprek'; zo kunt u alle sprekers aan het 3-weg gesprek toevoegen.



Let op. Wanneer u een gesprek op zet via 'Toevoegen' ontstaat er een terugbel-functie ('Bel terug') actie.

3.3.7 Dispositie code

Hiermee kunt u dispositie code gerelateerde informatie instellen van uw gesprek. De dispositie code geeft de categorie/kenmerk aan van het gesprek. Bijvoorbeeld marketing, sales, factuur etc.

3.4 Contactenbeheer

3.4.1 Interne contacten en telefonie-status

Het contactenschermb toont standaard de interne contacten; het linker 'tabblad' bovenaan het contactenschermb. Hier vindt u de contacten die binnen de One Net omgeving van uw bedrijf actief zijn. U kunt door de contacten 'scrollen' of de zoekfunctie gebruiken om het gewenste contact te vinden. Indien u een contact kiest ziet u de contactgegevens en kunt u een gesprek opbouwen – volgens de ingestelde kiesmethode (zie 3.2.3) - door te klikken op het desbetreffende nummer of het telefoon-icoon . De nummers zijn gesorteerd op naam. Bij iOS toestellen volgt de sortering de instelling van uw iOS contacten app. Bij Android kunt u voor uw interne contacten instellen of de sortering op achternaam of voornaam dient plaats te vinden (menukeuze rechtsboven in het scherm).

Van de nummers die zichtbaar zijn in het contactenschermb kunt u (indien beschikbaar) de telefonie-status zien. De status-varianten als weergegeven in onderstaande tabel kunnen voorkomen.



	<p>De betreffende lijn is bereikbaar (niet in gesprek).</p> <p>Let op: deze indicator betreft de bereikbaarheids-status van het nummer op het platform, maar komt niet in alle gevallen overeen met de status van de gebruiker. Deze status is ook zichtbaar wanneer de gebruiker zich bijvoorbeeld buiten bereik van het netwerk bevindt of 'niet storen' heeft ingesteld.</p>
	<p>One App is bezig met ophalen van de status ('wordt bijgewerkt') of de telefonie-status van de gebruiker is afgeschermd.</p>
	<p>Het nummer is telefonisch in gesprek.</p>
	<p>Het nummer is telefonisch niet bereikbaar en de gebruiker wil niet gestoord worden.</p>
	<p>Als geen status getoond wordt is de status niet beschikbaar of niet van toepassing, omdat het nummer zich bijvoorbeeld buiten uw netwerk bevindt of wanneer het een centraal nummer of keuzemenu betreft.</p>

Als u contacten raadpleegt terwijl u in gesprek bent, zullen de iconen voor SMS (🗨️) en kiezen (📞) worden vervangen door iconen voor onaangekondigd doorverbinden (📞) en aangekondigd doorverbinden (🗨️). De foto's voor uw interne contacten zijn afkomstig van de telefonie-contacten uit uw toestel.

3.4.2 Contacten op uw toestel

Als u het rechter 'tabblad' bovenaan het contactenschermbreedbeeld kiest toont One App de contacten uit uw telefoon. U kunt door de contacten 'scrollen' of zoeken. Door een contact aan te klikken ziet u de gegevens. Als u klikt op het nummer of het telefoon-icoon 📞 start u een gesprek volgens de ingestelde kiesmethode. Klikt u op het berichten-icoon 🗨️, dan opent het 'standaard' SMS scherm van uw telefoon.

3.4.3 Herken binnenkomende gesprekken van collega's



De One App biedt de mogelijkheid om binnenkomende gesprekken van collega's binnen uw One Net omgeving te herkennen met naamweergave; zo ziet u wie er belt. De werking van deze functie is afhankelijk van uw toestel:

- **IOS:** U activeert via het 'Instellingen-Telefoon-Blokkeer en identificeer bellers' menu van uw toestel deze functie voor de One App. Deze optie zorgt ervoor uw toestel de nummers van binnenkomende gesprekken kan 'matchen' aan namen van collega's binnen uw One Net omgeving. U kunt deze optie zelf activeren en deactiveren. De contactgegevens worden ook verwijderd als u de One App verwijdert van uw toestel.



- **Android:** U activeert onder het 'Instellingen-Preferenties' menu van de One App de optie 'Copy Enterprise contacts to Android'. Een aparte groep contactpersonen wordt toegevoegd aan een 'synchronization system account' dat toegankelijk is voor de One App en de contacten-applicatie van uw toestel. Deze contactpersonen worden ook weer verwijderd zodra u de genoemde instelling deactiveert, als u de One App verwijdert van uw toestel of wanneer u het betreffende account van uw toestel of wanneer u het betreffende account van uw toestel verwijdert (via het 'Instellingen-Accounts' menu van uw toestel)."

3.5 Gesprekkenlijst

De gesprekkenlijst toont uw laatste gesprekken (inkomend, uitgaand en gemist) op/vanaf uw vaste One Net nummer (maximaal 20). Als u klikt op een van de gesprekken, wordt een gesprek opgebouwd volgens de ingestelde kiesmethode (zie 3.2.3). Gemiste gesprekken worden in iOS in een rode kleur weergegeven; geplaatste gesprekken ziet u met het  icon. Op Android toestellen worden gemiste gesprekken met een  getoond, geplaatste gesprekken met een  en bij inkomende gesprekken ziet u een  icon.

4. Veelgestelde vragen en aandachtspunten

4.1 Veelgestelde vragen over de One App

- **Vraag 1:** Kan ik de One App ook gebruiken om **de instellingen of functies van mijn mobiele nummer** te beheren?

Antwoord: Ja. De One App is ook te gebruiken met de One Mobiel profiel. Ook ontvangen meervoudige profielen – de One Combi en One Flex profiel – ook gespreks-functionaliteit op het mobiele naast het vaste nummer met de One App.

- **Vraag 2:** Kan ik de One App ook in het **buitenland** gebruiken?

Antwoord: in veel gevallen is dat inderdaad mogelijk voor het beheren van instellingen, het raadplegen van contacten en het plaatsen van een oproep met de terugbelfunctie. Voorwaarde is wel dat er sprake is van een goed werkende internetverbinding. Vodafone kan echter geen garantie geven, omdat de werking mede afhangt van de specifieke instellingen en standaarden van het betreffende netwerk. **Let op:** in het buitenland kunnen aanvullende kosten van toepassing zijn voor gesprekken en datagebruik.



- **Vraag 3:** Kan ik de One App ook op **een ander mobiel toestel** gebruiken?

Antwoord: Ja; voor het beheren van instellingen kan dat, mits dat andere toestel voldoet aan de technische eisen die de One App stelt (zie 2.1). U installeert en gebruikt dan de One App op de manier die u gewend bent op uw eigen toestel. U kunt dan gebruik maken van de telefoonlijst en het beheren van instellingen. Voor het plaatsen en ontvangen van oproepen vanaf het andere mobiele toestel kunt u gebruik maken van 'kantoor op afstand' in combinatie met de terugbelfunctie (zie 3.2.3).

- **Vraag 4:** Hoe **veilig** is de gegevensuitwisseling van de One App?

Antwoord: De data die de One App uitwisselt met het Vodafone netwerk (zoals uw bedrijfscontactenlijst of details over uw instellingen) worden versleuteld verstuurd. Deze zijn dus normaal gesproken niet door derden te raadplegen. Ook is de One App alleen toegankelijk met het door u beheerde wachtwoord. De One App is op veiligheid uitgebreid getest. Wij raden u echter desondanks aan om One App niet vanaf een open wifi verbinding te gebruiken.

- **Vraag 5:** Wat kan ik doen als de **Android of iOS versie van mijn toestel** bepaalde functies niet ondersteunt?

Antwoord: De One App zal alleen die gespreksafhandelingen kunnen uitvoeren die door de fabrikanten van de diverse mobiele toestellen aangeboden worden. De handleiding van uw toestel kan u hierbij helpen. Let op: niet alle smartphones ondersteunen doorverbinden en conferentiegesprek.

- **Vraag 6:** Verbruikt de One App veel **data**?

Antwoord: Over het algemeen verbruikt de One App relatief weinig data bij normaal gebruik. Het daadwerkelijke gebruik kunt u in veel gevallen raadplegen en vergelijken via de desbetreffende functie van uw mobiele toestel.



- **Vraag 7:** Hoe zit het met het **batterijgebruik** van de One App?

Antwoord: Over het algemeen vergt de One App weinig van de batterij bij normaal gebruik. Het daadwerkelijke energiegebruik kunt u in veel gevallen raadplegen en vergelijken via de desbetreffende functie van uw mobiele toestel.

- **Vraag 8:** Kan ik met mijn **One Mobiel profiel** gebruik maken van de One App?

Antwoord: Nee dat is niet mogelijk. De One App is uitsluitend beschikbaar in combinatie met een One Vast, One Combi of One Flex profiel.

- **Vraag 9:** Hoe zit het met de **gesprekskosten** als ik voor mijn gesprekken gebruik maak van One App?

Antwoord: meestal gelden bij inkomende of uitgaande gesprekken met de One App de normale gesprekstarieven. Er kunnen echter situaties voorkomen, waarin aanvullende kosten gelden. Dat zal vooral het geval zijn als u (a) gebruik maakt van de One App bij het opzetten van een gesprek in het buitenland (dan kunnen ook voor het 'binnenkomende' gesprek van een terugbel-actie – zie 3.3.3 – extra kosten gelden) of (b) als u gebruik maakt van 'Kantoor op afstand' bij een toestel buiten uw bedrijfsnetwerk.

4.2 Tot slot

De One App is beschikbaar in de Nederlandse en Engelse taal. De betreffende instelling komt in de meeste gevallen automatisch overeen met de taalinstelling van uw smartphone.

Updates zullen in veel gevallen automatisch verschijnen in de Play Store of iOS App Store en op uw toestel als notificatie verschijnen.

Voor verdere ondersteuning kunt u zich wenden tot de One Net beheerder van uw bedrijf.





vodafone
business

Together we can