

Telefonie

Installatiehandleiding

Online

Inhoudsopgave

1 Introductie

2 Bellen en gebeld worden

3 Aanvullende diensten

- 3.1 Voicemail
- 3.2 Uitgaande nummerweergave instellen
- 3.3 Blokkeren van uitgaande gesprekken
- 3.4 Gesprekken doorschakelen
- 3.4 Nummerregistratie
- 3.5 **Online** factuur met gespreksspecificatie

4 Veelgestelde vragen, hulp en ondersteuning

- 4.1 Contact

Introductie

Wat is Telefonie van Online?

Telefonie van **Online** is digitale telefonie, ook wel Voice over IP genoemd. Dit betekent dat u tegen aantrekkelijke tarieven kunt bellen via het **Online** ADSL netwerk. Het **Online** modem zorgt ervoor dat u toegang krijgt tot dit **Online** ADSL netwerk. Zo kunt u bellen en gebeld worden met uw huidige telefoontoestel.

De voordelen van Telefonie van Online op een rij

- Gratis voicemail doorsturen naar e-mail
- Voordelige gesprekstarieven naar mobiele en internationale nummers
- Gemakkelijk een online overzicht van uw gesprekken
- U kunt uw huidige toestel gewoon blijven gebruiken
- Telefoon én ADSL in één pakket, dus alle kosten op één factuur

In de volgende hoofdstukken leest u welke mogelijkheden Telefonie van **Online** u biedt.

Aansluitinstructies

Voor het aansluiten van uw telefoon op het **Online** modem kunt u de installatieposter gebruiken. Heeft u deze niet meer? Dan vindt u een digitale versie op www.online.nl/klantenservice.

Bellen en
gebeld worden

Telefoongids

U heeft bij uw aanmelding voor Telefonie van **Online** kunnen aangeven of u wel of niet in de Telefoongids wilt worden vermeld. Wanneer u echter van mening bent veranderd, kunt u dit aanpassen via de website van **Online**. Ga naar www.online.nl/mijn-online en kies voor **[Telefoonnummerregistratie wijzigen]**.

Als u hierop klikt vraagt de website om uw inloggegevens. Gebruik hiervoor uw **Online** e-mailadres en het bijbehorende wachtwoord, die u beide vindt in de bevestigingsbrief voor uw ADSL aansluiting.

Gesprekstarieven

Een overzicht van de gesprekstarieven van Telefonie van **Online** vindt u op de website van **Online**. Ga naar www.online.nl/mijn-online, kies voor **[Tarieven]**, en vervolgens voor **[Gesprekstarieven Telefonie]**.

Gebruikt u alleen Telefonie van **Online**, dan gaat bellen en gebeld worden precies zoals u gewend bent. Heeft u ook nog een KPN abonnement en wilt u met dit nummer bellen, dan gelden voor u onderstaande instructies.

Bellen

Het **Online** modem zorgt ervoor dat wanneer u zelf belt, u automatisch goedkoop via Telefonie van **Online** belt. Wilt u op uw telefoontoestel via KPN bellen, dan dient u eerst ***33*** te toetsen voor het nummer dat u kiest. Hoe u dat doet hangt af van het type modem dat u gebruikt.

Gebruikt u een modem van het type Speedtouch of Thomson? Dan toetst u ***33*** of 1331, direct gevolgd door het nummer dat u wilt bellen en altijd inclusief het netnummer.

Gebruikt u een modem van het type Livebox? Dan toetst u ***33*** of 1331. Vervolgens wacht u op de kiestoon van KPN. Zodra u deze kiestoon hoort toetst u het gewenste nummer in. Het is voor lokale gesprekken niet nodig ook het netnummer in te toetsen. Wanneer u de Livebox gebruikt, kunt u aan de kiestoon horen of u met Telefonie van **Online** of met KPN belt. De kiestoon van **Online** is niet, zoals de KPN kiestoon, ééntonig, maar verandert continu van toonhoogte. Door deze kiestoon met wisselende toonhoogte weet u altijd zeker dat u met Telefonie van **Online** belt.

Gebeld worden

Het **Online** modem zorgt er tevens voor dat u gebeld kunt worden op zowel uw **Online** telefoonnummer als uw KPN telefoonnummer via één en hetzelfde toestel. Hier heeft u verder geen omkijken naar.

Aanvullende diensten

Naast het kunnen bellen en gebeld worden met Telefonie van **Online**, bieden wij u aanvullende diensten. De belangrijkste aanvullende diensten worden hieronder toegelicht:

- Voicemail
- Uitgaande nummerweergave
- Blokkeren van uitgaande gesprekken
- Doorschakelen van gesprekken
- Nummerregistratie
- Online factuur met gespreksspecificatie

Wij zijn continu bezig de producten verder uit te breiden met aanvullende diensten. Op de website www.online.nl/mijn-online vindt u actuele informatie.

3.1 Voicemail

Met Telefonie van **Online** beschikt u standaard over voicemail. U kunt hier lezen welke Voicemailinstellingen Telefonie van **Online** biedt en hoe deze werken.

Voicemailbox instellen

Om volledig gebruik te kunnen maken van de functionaliteiten van uw voicemailbox, is het van belang dat u deze eerst instelt door te bellen naar **1233** en de instructies te volgen. Pas na het instellen heeft u ook vanaf een ander toestel toegang tot uw voicemailbox.

Online voicemailbox bellen

U kunt uw voicemailbox op drie verschillende manieren bereiken:

1. Vanaf uw eigen telefoon via de **Online** telefoonaansluiting: toets **1233**
2. Vanaf een andere telefoonaansluiting: bel nummer **020 8889990** en toets uw **Online** telefoonnummer en pincode in zodra het systeem daarom vraagt
3. Vanuit het buitenland: bel nummer **+31 20 8889990** en toets uw **Online** telefoonnummer en pincode in zodra het systeem daarom vraagt. Standaard heeft u nog geen pincode. Een pincode heeft u alleen nodig als u de berichten in uw voicemailbox wilt beluisteren vanaf een andere telefoonaansluiting.

Voicemail pincode wijzigen

Zodra u uw voicemailbox heeft ingesteld door te bellen naar **1233**, kunt u de pincode wijzigen door te surfen naar www.online.nl/mijn-online. Onder Telefonie kiest u [Telefonie instellingen wijzigen] en vervolgens [**Kies of wijzig uw Voicemailpincode**]. Hier logt u in met uw e-mailadres en wachtwoord.

Wijzigt u de pincode liever telefonisch? Dat kan eenvoudig door te bellen naar uw voicemailbox, optie 3 te kiezen en de gesproken instructies te volgen.

Een notificatie ontvangen

Wanneer u e-mailnotificatie inschakelt, wordt er automatisch een notificatie per e-mail gestuurd wanneer u een voicemailbericht heeft.

Ga hiervoor naar www.online.nl/mijn-online en kies voor [**Telefonie instellingen wijzigen**]. Log vervolgens in met uw e-mailadres en wachtwoord.

U kunt ervoor kiezen om uw voicemailbericht als bijlage per e-mail te ontvangen. Wilt u dat niet, dan kiest u ervoor om alleen de notificatie van het voicemailbericht te ontvangen. U kunt de e-mailnotificatie desgewenst ook weer uitschakelen.

Het is ook mogelijk om een telefonische notificatie te ontvangen. U wordt dan gebeld wanneer iemand een bericht heeft ingesproken in uw voicemailbox. Zodra u de telefoon opneemt wordt het bericht afgespeeld. In- of uitschakelen doet u door te bellen naar **1233**, in het menu voor optie **3** te kiezen en de gesproken aanwijzingen te volgen.

Berichten in de voicemailbox afluisteren

Bel naar uw voicemailbox (**1233**) en kies optie **1**. Wanneer u geen berichten heeft zal deze optie niet te horen zijn.

Welkomstboodschap inspreken

Voor het inspreken van uw persoonlijke welkomstboodschap belt u naar uw voicemailbox en kiest u **optie 2** in het hoofdmenu. Hier heeft u de keuze uit de volgende welkomstboodschappen:

1. Gesproken naam: bellers horen alleen uw naam
2. Welkomstboodschap: bellers horen uw persoonlijke welkomstboodschap
3. Afwezigheidsbericht: een tijdelijk bericht, bijvoorbeeld om bellers te laten weten dat u op vakantie bent

Online voicemailmenu

Het **Online** voicemailmenu, waar u de door u gewenste wijzigingen kunt doorvoeren, ziet er als volgt uit:

voicemailmenu				
1. Berichten beluisteren en beheren	2. Welkomstboodschappen beluisteren en aanpassen	3. Instellingen beheren	4. Gesproken boodschap versturen	5. Help
<ol style="list-style-type: none">1. Beller terugbellen2. Bericht opslaan3. Bericht verwijderen4. Bericht opnieuw beluisteren5. Bericht doorsturen6. Terugspoelen tijdens bericht7. Vooruitspoelen tijdens bericht	<ol style="list-style-type: none">1. Gesproken aan2. Welkomstboodschap3. Afscheidsbericht	<ol style="list-style-type: none">1. PIN wijzigen2. Notificatie instellen		

KPN voicemail

Wanneer u belt met Telefonie van **Online**, kan het voorkomen dat u gebeld wordt op uw KPN telefoonnummer en dat er dus ook berichten op uw KPN voicemailbox zijn ingesproken. U kunt uw KPN voicemail bereiken door ***33*** of **1331** voor het KPN voicemailnummer **0842 333** te toetsen. Het KPN voicemailnummer wordt dan ***33* 0842 333** of **1331 0842 333**.

3.2 Uitgaande nummerweergave instellen

Nummerweergave

Standaard stuurt u uw telefoonnummer van **Online** mee voor nummerweergave als u iemand belt. Dit kunt u ook blokkeren. In dat geval ziet de gebelde persoon geen telefoonnummer, maar een andere melding op het display van zijn telefoon. Deze melding varieert per telefoontype, maar doorgaans is de melding “nummer onbekend”.

Ga naar www.online.nl/mijn-online. Kies vervolgens voor **[Telefonie instellingen wijzigen]** en **[Zet nummerweergave aan- of uit]**.

Wanneer u ervoor gekozen heeft om uw telefoonnummer niet mee te sturen, dan kunt u dit per individueel gesprek opheffen door **#31#** te toetsen voor het te kiezen nummer. Andersom kunt u er ook voor kiezen om uw telefoonnummer standaard mee te sturen, maar dit per individueel gesprek op te heffen. Toets hiervoor ***31*** voor het te kiezen nummer.

3.3 Blokkeren van uitgaande gesprekken

Blokkeren uitgaande gesprekken

Wanneer u niet wilt dat het bellen naar minder goedkope telefoonnummers (bijvoorbeeld naar 09xx-nummers, buitenlandse nummers en eventueel zelfs naar mobiele nummers) mogelijk is, kunt u deze blokkeren. Het blokkeren van nummers kunt u ook weer ongedaan maken. Ga hiervoor naar www.online.nl/mijn-online en kies vervolgens voor **[Telefonie instellingen wijzigen]** en **[Blokkeer bellen naar dure nummers]**.

Belangrijk om te weten is dat u door het blokkeren van 0900-nummers ook het bellen naar informatiediensten (zoals politie- en doktersdiensten, maar ook de **Online** klantenservice) onmogelijk maakt. Daarom kunt u er ook voor kiezen om alleen 0906-, of 0906-, en 0909-nummers te blokkeren.

3.4 Doorschakelen van gesprekken

Wanneer u uw telefoontjes wilt doorschakelen naar een ander telefoonnummer of naar uw voicemail, dan kunt u dit makkelijk instellen via uw telefoon, met behulp van een aantal eenvoudige codes. Hieronder vindt u een overzicht.

Voor het doorschakelen van al uw telefoontjes naar een ander telefoonnummer gebruikt u de code *41*<gewenst telefoonnummer>#. Indien u de doorschakeling wilt opheffen gebruikt u #411#.

Als u uw telefoontjes uitsluitend door wilt schakelen bij geen gehoor, gebruikt u de code *43*<gewenst telefoonnummer>#. Deze doorschakeling kan ongedaan gemaakt worden met de code #431#.

3.5 Nummerregistratie

Nummerregistratie

U kunt tijdens het aanmelden van Telefonie van **Online** kiezen voor het al dan niet registreren van uw gegevens in de Telefoongids en bij informatienummers zoals 1801, 1888 en 1850. Deze keuze kunt u achteraf wijzigen op www.online.nl/mijn-online. Kies de optie [**Telefoonnummerregistratie wijzigen**] en log vervolgens in. U kunt nu de instellingen wijzigen.

3.6 Online factuur met gespreksspecificatie

Online stuurt u geen factuur via de post, maar zet iedere maand uw factuur online. De factuur staat vanaf de 10e van iedere maand voor u klaar en blijft gedurende een jaar online beschikbaar.

Ga voor uw factuur naar www.online.nl/mijn-online. Kies dan onder het kopje “Gegevens en factuur” de optie **[Factuur bekijken]** en log in met uw e-mailadres en wachtwoord.

Uitleg factuur

Een factuur van **Online** is opgebouwd uit drie delen. U ziet eerst uw totale factuur. Hier ziet u wat **Online** u in rekening brengt voor uw Telefoonabonnement, het **Online** modem en de **Online** Telefoon gesprekskosten.

Als u vervolgens klikt op de gesprekskosten voor Telefoon van **Online** krijgt u een overzicht te zien met kosten per bestemmingscategorie. Een bestemmingscategorie is bijvoorbeeld het bellen naar vaste nummers of het bellen naar mobiele nummers. U kunt op iedere bestemmingscategorie klikken om alle afzonderlijke gesprekken met tijdstip, lengte en kosten van het gesprek te zien.

Veel gestelde vragen,
hulp en ondersteuning

Hoe stel ik mijn Voicemail in?

Voor **Online** voicemail kunt u bellen naar 1233. U hebt dan direct toegang tot uw voicemailinstellingen en -berichten.

Ik heb de pincode van mijn voicemail ingesteld via Mijn Online, maar ik kan nog steeds niet via een ander toestel naar mijn voicemail bellen. Hoe kan dat?

Het is belangrijk dat u de voicemailbox volledig instelt door te bellen naar 1233 en de aanwijzingen tot het eind te volgen. Als u dit nog niet gedaan heeft, zullen wijzigingen in uw pincode via Mijn **Online** niet actief worden.

Kan ik mijn faxapparaat blijven gebruiken in combinatie met Telefonie van Online?

In de meeste gevallen is het mogelijk om uw faxapparaat te blijven gebruiken in combinatie met Telefonie van **Online**. Heeft u een ADSL abonnement van **Online** en heeft u geen KPN telefoonabonnement meer? Dan kunt u sommige oudere faxapparaten niet gebruiken. Recent aangeschafte faxapparaten leveren geen enkel probleem op.

Als u nog een KPN telefoonabonnement heeft dan kunt u uw KPN lijn gebruiken voor het faxapparaat. Om een fax te versturen toetst u dan *33* of 1331 vóór het nummer waarnaar u wilt faxen (bijvoorbeeld: *33*020 5001500). De kosten voor het faxen lopen dan niet via de telefoonrekening van **Online**, maar via uw KPN telefoonrekening.

Kan ik met Telefonie van Online gebruik maken van Carrier Pre Select (bijvoorbeeld Tele2)?

Nee, Carrier Pre Select (bijvoorbeeld Tele2) kunt u niet meer gebruiken wanneer u belt met Telefonie van **Online**. Dit komt doordat uw gesprekken niet meer via het netwerk van uw huidige aanbieder gaan.

Zit de aansluiting voor telefonie in het modem?

Ja, deze zit in het modem. Onderaan of achterop het modem kunt u de ingang vinden. Deze wordt aangegeven door het woord 'phone'.

Kan ik mijn huidige telefoon en randapparatuur behouden?

Ja, u kunt gebruik blijven maken van dezelfde telefoonapparatuur (toestellen, telefooncentrale) die u nu gebruikt. Van enkele toestellen is bekend dat de dienst nummerweergave niet altijd goed werkt.

Kan ik mijn ISDN-telefoontoestellen behouden?

Nee, wanneer u gebruik maakt van Telefonie van **Online** kunt u geen ISDN toestellen aansluiten. Telefonie van **Online** is alleen mogelijk in combinatie met een ADSL abonnement van **Online** gebaseerd op PSTN (een analoge lijn).

Kan ik het modem gebruiken in combinatie met een alarmcentrale?

Technisch gezien is het geen probleem om het modem te gebruiken in combinatie met een alarminstallatie. Een alarminstallatie belt met het **Online** telefoonnummer naar een specifiek telefoonnummer als er een noodsituatie ontstaat. Pas hiervoor het telefoonnummer aan in uw alarminstallatie. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw alarminstallatie. Heeft u geen Telefonie van **Online**, maar wel het modem? Dan hoeft u de instellingen van uw alarminstallatie niet aan te passen.

Het is mogelijk dat uw verzekeraar eist dat het telefoonverkeer buiten het standaard modem verloopt. In dat geval adviseren wij u om uw KPN abonnement niet op te zeggen en een splitter voor het modem te plaatsen. Hierbij dient u de telefoonuitgang van de splitter te verbinden met de alarmcentrale. De data-uitgang van de splitter verbindt u vervolgens met het modem. Op deze manier maakt u gebruik van een alarmcentrale in combinatie met het modem, zonder dat u ***33*** hoeft in te programmeren. Deze opstelling met een splitter betekent wel dat u, om gesprekken via KPN te kunnen voeren, een tweede toestel moet aansluiten op de telefoonuitgang van de alarmcentrale.

Vermindert de kwaliteit van Telefonie als ik tijdens het bellen ook aan het downloaden ben?

De kwaliteit van Telefonie vermindert normaal gesproken niet. Gebruikt u peer-to-peer toepassingen (zoals Bittorrent, Emule, Limewire, etc.) en u merkt dat u last heeft van slechte gesprekskwaliteit, verbrekende telefoongesprekken of een dode lijn? Dan adviseren we u om deze programma's uit te zetten en het modem te herstarten.

Is er een verschil in kwaliteit tussen Telefonie van Online en telefonie van KPN?

Telefonie van **Online** is een dienst met een goede kwaliteit. In tegenstelling tot analoge telefonie (zoals KPN aanbiedt), kan er bij digitale telefonie (zoals Telefonie van **Online**) wel sprake zijn van enige vertraging en ruis.

Kan ik altijd 112 bellen?

U kunt 112 bellen wanneer uw modem aanstaat en verbonden is met het internet. Let op: wanneer u vanwege een storing, betalingsachterstand of misbruik geen verbinding heeft met het internet, dan kunt u ook geen gebruik maken van Telefonie van **Online**. U kunt dan niet bellen naar 112. Wij raden u aan in dat geval gebruik te maken van een mobiele telefoon of een andere telefoonverbinding.

Heeft u ook nog telefonie van KPN? Dan is 112 wel bereikbaar als het modem uit is, of wanneer een internetverbinding niet mogelijk is.

Waar kan ik meer informatie over het modem vinden?

Op www.online.nl/klantenservice kunt u alle informatie over het modem terugvinden. Zoek hiervoor op de naam van uw modem (bijvoorbeeld Speedtouch, Livebox, de HG655d of de Thomson).

4.1 Contact

De klantenservice van **Online** kunt u 24 uur per dag online bereiken via www.online.nl/klantenservice. Mocht u het antwoord op uw vraag niet vinden, dan kunt u bellen met onze klantenservice op **0900 - 9515** (€ 0,15/min.)

De telefonische klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met zondag van acht uur 's ochtends tot tien uur 's avonds. Houd u uw klantnummer bij de hand? Dan kunnen wij u sneller van dienst zijn.

