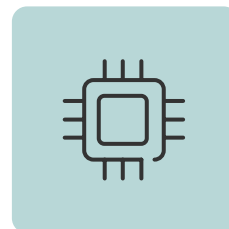


Service Delivery Management

Eén centrale gesprekspartner die er voor zorgt dat onze dienstverlening perfect is afgestemd op uw organisatie.



Met het afsluiten van het Solution Lifecycle Plan (SLP) heeft u zich verzekert van service en support op uw installatie. We willen dat onze service en support perfect is afgestemd op uw organisatie en met een Service Delivery Manager zorgen wij hier voor. U heeft één centrale gesprekspartner die de vastgestelde KPI's bewaakt en afspraken maakt en vastlegt met uw organisatie. Er is op regelmatige basis inhoudelijk overleg met elkaar om de performance en incidenten door te spreken, om zo de procedures en dienstverlening op uw organisatie af te stemmen.



Wat kunt u van ons verwachten?

Op regelmatige basis initieert uw Service Delivery Manager een voortgangsoverleg om zodoende de dienstverlening binnen het SLP te analyseren en door te spreken. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een bezoekverslag en de Service Delivery Manager ziet toe op de opvolging van de (verbeter-) acties. Hij bespreekt tevens eventuele wijzigingen binnen uw systemen en de impact hiervan op de Service Delivery.

Uw voordeel

- Service delivery verwachtingen en performance worden doorgesproken.
- Single Point of Contact ten behoeve van de Ascom service dienstverlening.
- Werkafspraken worden in detail afgestemd.
- Prio A incidenten en oorzaken worden onderzocht.

Voorwaarden

- Solution Lifecycle Plan afgesloten van minstens 3 jaar.
- Silver of Gold servicepakket op onderliggende systemen.

ascom

Ascom (Nederland) B.V.

Savannahweg 31
Postbus 40242
3504 AA Utrecht
T +31 30 240 91 00
E info.nl@ascom.com
www.ascom.nl

About Ascom

Ascom is a global solutions provider focused on healthcare ICT and mobile workflow solutions. The vision of Ascom is to close digital information gaps allowing for the best possible decisions – anytime and anywhere. Ascom's mission is to provide mission-critical, near-real time solutions for highly mobile, ad hoc, and time-sensitive environments. Ascom uses its unique product and solutions portfolio and software architecture capabilities to devise integration and mobilization solutions that provide truly smooth, complete, and efficient workflows for healthcare as well as for industry and retail sectors.

Ascom is headquartered in Baar (Switzerland), has operating businesses in 18 countries and employs around 1,300 people worldwide. Ascom registered shares (ASCN) are listed on the SIX Swiss Exchange in Zurich.