



Nieuwsbrief Ascom Services

Ascom brengt u graag op de hoogte van het laatste Service nieuws. Onze afdeling Services voert veranderingen door om de dienstverlening aan u steeds beter te maken. Leest u mee met onze update?

ServiceNow Portal voor storingen

Via ons Service Portal is Ascom altijd bereikbaar. U meldt 24/7, 365 dagen per jaar eenvoudig zelf uw storing. Gebruik hiervoor de optie: *Hulp vragen*.

Heeft u een storing met hoge urgentie (prioriteit 1 of 2), dan vragen we u te bellen via telefoonnummer 030 240 91 11. U bent dan verzekerd van de juiste attentiewaarde en de servicedeskmedewerker kan meteen alle relevante informatie verzamelen.

Heeft u nog geen account voor het Portal, vraag dit dan aan via: pas@ascom.com.



Topprioriteiten vereisen maximale support

In de avond-, nacht- en weekenddiensten staan wij klaar om uw urgente storingen op te lossen. Onder urgente storingen verstaan we storingen waarbij sprake is van een volledige systeemuitval waarvoor geen alternatief beschikbaar is of wanneer er sprake is van een levensbedreigende situatie.

Om de juiste opvolging van deze meldingen te kunnen garanderen kunnen wij tijdens deze diensten geen meldingen met lagere prioriteit of wijzigingsverzoeken verwerken. Deze kunnen tijdens deze diensten alleen worden aangemeld via e-mail of het Portal en worden de eerstvolgende werkdag verwerkt.

ServiceNow Portal voor wijzigingen

Van de apparatuur die u dagelijks gebruikt moeten programmeringen soms worden aangepast, groepsnummers gewijzigd en escalatieroosters opnieuw geconfigureerd. Via het ServiceNow Portal maakt u hiervoor zelf een Wijzigingsverzoek (SCOR) aan. Geef hierbij de noodzakelijke details op en onze Servicedesk gaat ermee aan de slag. Gebruik voor de aanvraag van een wijziging de optie: *Iets aanvragen*.

ServiceNow en uw Servicecontract: maandelijkse mutaties

Ascom is overgegaan naar een nieuw ERP-systeem. Hierdoor is het nu mogelijk om alle mutaties maandelijks naar rato te verrekenen in uw servicecontract in plaats van jaarlijks. Zo heeft u eerder inzage in de financiële effecten van mutaties in uw installatie(s).

Reparaties tijdens de feestdagen

Onze reparatieafdeling sluit rondom de feestdagen van 23-12-2024 tot 07-01-2025. De reparatietijden zullen hierdoor langer zijn. Spaar dus geen devices op, maar stuur deze tijdig in.

De gezichten achter de Servicedesk



Maak kennis met het team achter de Servicedesk. In deze nieuwsbrief stelt één van onze collega's zich aan u voor. "Mijn naam is Leo de Knegt, 34 jaar oud, en ik werk sinds 1 juli bij Ascom als Incident Manager. Dat houdt in dat ik me bezighoud met het proces rond alle binnenkomende meldingen die betrekking hebben op een storing. Ik ondersteun daarbij de Servicedesk, en samen proberen we ervoor te zorgen dat incidenten zo goed mogelijk opgelost worden."

Contactgegevens Servicedesk

Openingstijden: werkdagen van 7:30 – 18:00 (urgente meldingen 24/7 via telefoon)
 ServiceNow Portal: <https://ascom.service-now.com/csm>
 Telefoon: 030 240 91 11
 Email: pas@ascom.com