

Ascom servicenieuws Q2-2025

Belangrijk voor Ascom-apps | Reparatie (RMA) Portal | Helpcentrum van ons SN Portal | Net Promoter Score : meten is weten | ServiceNow portal voor storingen | NAVO top

Belangrijk voor een stabiele werking van Ascom-apps

Steeds meer organisaties maken gebruik van smartphones, zoals de Myco4, waarop Ascom-applicaties zijn geïnstalleerd. Om storingen te voorkomen en een betrouwbare werking te garanderen, is het belangrijk dat de Auto Update-functie in uw Mobile Device Management (MDM/EDM)-systeem én op het toestel zelf is uitgeschakeld.



Waarom is dit belangrijk? Door automatische updates uit te schakelen, kunnen updates van Ascom-apps gecontroleerd en afgestemd worden uitgerold. Zo weet u zeker dat nieuwe app versies compatibel zijn met uw Ascom-backendsoftware en voorkomt u onverwachte storingen. Heeft u vragen over hoe u dit instelt of wilt u dit samen met ons doornemen? Neem gerust contact op met uw Ascom-accountmanager. We helpen u graag verder.

Reparaties aanmelden via (RMA) Portal

In Nederland is de allereerste gebruiker actief op het RMA Portal, onderdeel van het Ascom Service Now Portal. Via dit portal is het mogelijk om als klant zelf toestellen aan te melden voor reparatie bij ons centrale Repair Center in Polen. Wat betekent dit voor u?

- **Meer regie:** u meldt zelf de reparaties aan wanneer het uitkomt en heeft hierdoor meer inzage in het reparatieproces.
- **Beter op de hoogte:** U ontvangt regelmatig updates van inzending, ontvangst, start reparatie tot terugzending.
- **Snellere doorlooptijd:** Doordat het locale magazijn in Utrecht als schakel vervalt, wordt het reparatieproces versneld.

Later dit jaar zullen we meer klanten toegang geven tot dit Portal. Het onboarden van nieuwe klanten is een begeleid proces, waardoor u stap voor stap vertrouwd raakt met het systeem. Heeft u hier vragen over, neem dan contact op met uw Accountmanager.

Snel en eenvoudig hulp via ons Helpcentrum

Het ServiceNow Portal is dé ingang voor onze Servicedesk. Hierin kunt u eenvoudig vragen stellen, incident tickets aanmaken en sinds kort ook zelf op zoek gaan naar antwoorden op veelgestelde vragen. Klik op de button hieronder en vervolgens op het icoontje "Helpcentrum" voor instructies, handleidingen en een snel antwoord op uw vraag.



[Ga naar instructies en handleidingen](#)



Uw mening telt: help ons onze service te verbeteren

Bij Ascom vinden we het belangrijk om te weten hoe u onze dienstverlening ervaart. Daarom zijn we gestart met het meten van de Net Promoter Score (NPS). Dit is een korte vraag waarin we u vragen of u ons zou aanbevelen. Wellicht heeft u al een verzoek ontvangen om uw Score in te vullen en een toelichting te geven.

Wij stellen in alle gevallen uw reactie op prijs. Hebben we u goed op weg geholpen of een storing naar tevredenheid opgelost? Laat het ons weten!

Ruimte voor verbetering? We luisteren graag en gebruiken uw input om onze service te verbeteren.

Alvast bedankt voor uw medewerking. Heeft u vragen over NPS, stel ze aan onze [ServiceDesk](#).

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**.

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

Mogelijke vertraging Onsite service tijdens NAVO-top

In verband met veiligheidsmaatregelen rondom de NAVO-top in Den Haag op 24 en 25 juni kan in deze regio vertraging optreden in de Onsite serviceverlening tussen 22 en 27 juni.

Uiteraard is onze Servicedesk in deze periode normaal bereikbaar en zal ook de Remote dienstverlening plaatsvinden zoals u van ons gewend bent.



Maak kennis met de gezichten achter de servicedesk

Mijn naam is Thomas Scheepens, 25 jaar oud, en ik werk sinds 1 maart bij Ascom als 1st Line Support Engineer. In deze rol ben ik het eerste aanspreekpunt wanneer er technische vragen of problemen zijn op locatie. Wellicht heb ik u al een keer aan de lijn gehad. Natuurlijk ga ik nog heel veel leren met de hulp van alle ervaren collega's. Hopelijk (of juist niet) tot snel aan de telefoon!

