

Ascom servicenieuws Q3-2025

[Gebruik ServiceNow-Portal](#) | [Twee-factor authenticatie](#) | [Reparaties Myco-Dect](#) | [SCORs toegelicht](#) | [Servicebeheer en updates](#) | [Storingen melden](#)

Belangrijk bij het gebruik van het ServiceNow-Portal

Om uw gegevens en die van anderen goed te beschermen, willen we u eraan herinneren om geen gevoelige informatie op te nemen in supporttickets. Denk hierbij aan:

- **Wachtwoorden en gebruikersnamen:** Noem ze niet samen in één ticket. Vermeld bijvoorbeeld alleen de gebruikersnaam en stuur het wachtwoord via een ander kanaal.
- **Persoonlijke of medische gegevens:** Vermijd het delen van informatie met betrekking tot de gezondheid, zowel in tekst als in screenshots.
- **Vetrouwelijke systeemgegevens:** Zoals database-dumps of vertrouwelijke systeemdetails. Overleg met uw contactpersoon bij Customer Care als u dergelijke gegevens moet delen.

Het delen van deze informatie kan risico's opleveren voor de privacy en veiligheid. Als u het ServiceNow-portaal gebruikt, krijgt u na het inloggen eenmalig een pop-up waarin u akkoord kunt gaan met deze voorwaarden. Bedankt voor uw medewerking!

[Open ServiceNow](#)

Twee-factor authenticatie in de ServiceNow portal

Komend weekend vindt er een update plaats van de ServiceNow portal. Vanaf maandag 15 september logt u in zoals u gewend bent, maar met een extra stap: U ontvangt een inlogcode via email (naar het emailadres dat is gekoppeld aan het inlogaccount). Houd dus voortaan uw mailbox in de gaten bij het inloggen. Mocht u problemen hebben met inloggen, neem dan gerust contact op met onze Servicedesk

Tijdelijke pauze in Myco 4 Dect reparaties

Door een technisch probleem met de Dect-chip zijn de reparaties van Myco 4 Dect-toestellen tijdelijk stopgezet. Het onderliggende probleem is inmiddels gevonden. Reparaties zullen zo spoedig mogelijk weer worden hervat.

Wat zijn SCORs en hoe gebruikt u ze?

Om wijzigingen in Ascom-oplossingen tijdens de sales en servicefase soepel te laten verlopen, maken we gebruik van gestandaardiseerde wijzigingsverzoeken: SCORs (Standard Change Order Requests). In de servicefase vindt u deze SCORs eenvoudig in de catalogus van het ServiceNow-portaal. Voor veelvoorkomende, kleine aanpassingen kunt u direct een SCOR aanklikken, ons team gaat dan voor u aan de slag.

Heeft u gekozen voor een remote SCOR, maar blijkt dat de werkzaamheden toch op locatie moeten plaatsvinden? Geen probleem, in de toelichting bij de SCOR in het portaal staat welk bedrag dan van toepassing is. Heeft u vragen? Neem gerust contact op met onze Servicedesk.

Serverbeheer & Updates: zo houden we uw IT-omgeving veilig

Maandelijks voeren wij namens Ascom Windows- en beveiligingsupdates uit op uw lokale server. Dit doen we als onderdeel van onze Serverbeheer-dienst. Dit is van belang voor de stabiliteit, veiligheid en prestaties van deze IT-omgeving. Waarom zijn deze updates belangrijk?

- Ze bevatten beveiligingspatches die kwetsbaarheden dichten en beschermen tegen ransomware, malware en datalekken.
- Ze lossen bugs op die crashes of prestatieproblemen kunnen veroorzaken.
- Ze zijn van belang voor goede compatibiliteit met hardware en software.
- In sectoren zoals zorg, overheid en financiën zijn updates vaak verplicht voor compliance (zoals NEN 7510 of ISO 27001).

Soms voeren we tussentijdse updates uit als er een kwetsbaarheid wordt ontdekt. Uiteraard stemmen we dit vooraf met u af zodat u niet voor verrassingen komt te staan. Heeft u vragen over Serverbeheer of wilt u weten of deze dienst geschikt is voor uw serveromgeving? Neem dan contact op met uw Accountmanager, we denken graag met u mee.

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 om ons te bellen via **030 240 91 11**.

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

Open ServiceNow



Wat vond u van deze email?
Deel uw feedback, ideeën of suggesties