



Nieuwsbrief Ascom Services

Ascom houdt u graag op de hoogte van het laatste nieuws. In deze update:

Is een Opdrachtnummer (PO) verplicht? | Personeelswijzigingen doorgeven | Wanneer systeemonderdelen vervangen? | Reparaties en behuizing van toestellen | ServiceNow portal voor storingen

Is een Opdrachtnummer (PO) verplicht?

Als uw organisatie een PO-nummer op onze facturen wil laten vermelden, zullen we voortaan bij de start van elke case om een PO-nummer vragen. Dit heeft geen invloed op de storingsaanname en uitvoer, wel op de doorlooptijd bij aanvraag van een request for change.

Als dit in de praktijk problemen kan opleveren, dan bespreken we graag samen welke alternatieven mogelijk zijn, bijvoorbeeld het afgeven van een jaar-PO-nummer. Neem hiervoor contact op met uw accountmanager.

Personeelswijzigingen doorgeven

Graag houden we de juiste personen in uw organisatie op de hoogte van het storingsverloop. Heeft u personeelswijzigingen of een nieuwe ICT support partner? Vergeet dan niet deze wijziging met het juiste e-mailadres / telefoonnummer aan ons door te geven.

Nieuwe medewerkers die toegang nodig hebben tot ons Service Portal kunnen dit aanvragen via pas@ascom.com of door een change ticket te laten aanmaken in het Portal. U kunt uw contactgegevens eenvoudig controleren en aanpassen in het Portal. Partners van Ascom geven alleen via geschoolde medewerkers storingen door op de betrokken systemen.

Hoe lang is mijn installatie te servicen?

Heeft u een Service Contract (SLP) Silver of Gold, dan controleert Ascom tijdens het jaarlijks onderhoud de staat van uw installatie. Het Rapport van Onderhoud verschaft u bijvoorbeeld inzage in de ouderdom van Servers en PCs. Ascom geeft hierin de eventuele noodzaak aan tot tijdige vervanging.

Via een MeerjarenOnderhouds-Plan (MJOP) stellen we gezamenlijk vast wanneer welke systeemonderdelen aan vervanging toe zijn. Bij tijdige vervanging blijft uw installatie in topconditie wat het storingsverloop ten goede komt. Wilt u hierover in gesprek, neem dan contact op met uw accountmanager.

Reparaties en behuizing van toestellen

Als u toestellen opstuurt ter reparatie wordt de behuizing niet altijd standaard vervangen. Dit is natuurlijk nog steeds mogelijk. U kunt dit aangeven op het reparatieformulier.

De laatste versie vindt u altijd op onze website onder '[customer support](#)'. Stuur het formulier mee met elke reparatie.

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.



Maak kennis met de gezichten achter de Servicedesk

"Mijn naam is Ayoub Loumiki, 21 jaar oud. Na mijn studie Software Development, ben ik de Servicedesk van Ascom komen versterken als 1e lijns Support Engineer. Mogelijk heb ik u in de afgelopen maanden al een keer aan de telefoon gehad. Uiteraard ga ik nog veel leren en word ik hierbij goed begeleid door mijn ervaren collega's. Wellicht tot snel aan de telefoon!"

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
