



Ascom 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 verzekerd 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 1 incidenten en oorzaken worden onderzocht.

Voorwaarden

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

Ascom (Nederland) B.V.
Orteliuslaan 982
Postbus 40242
3504 AA Utrecht
T +31 30 240 91 00
E info.nl@ascom.com
www.ascom.nl

ascom