

Ascom servicenieuws Q3-2026

[Auto-updates uitschakelen](#) | [Serviceportaal vs email](#) | [Software releases](#) | [Remote access voor snelle service](#) | [Inzicht in reparaties](#) | [Uw mening](#)

MDM: auto-updates uitschakelen

Ascom brengt regelmatig nieuwe versies uit van de Ascom applicaties (apps) in de openbare Google Play Store. Deze apps worden gebruikt voor het ontvangen van zorgalarmeringen op uw zorgtoestellen (zoals de Ascom Myco of andere Android smartphones). Wij adviseren om altijd met de meest recente App versies te werken, nadat uw interne changeproces volledig is doorlopen.

Het belang van een correct changeproces: Wij zien in de praktijk dat sommige organisaties updates uitvoeren naar nieuwe versies van Ascom Apps of Android OS van het toestel zonder voorafgaand een intern changeproces te doorlopen. Hierbij test u op uw acceptatie omgeving of separaat MDM profiel.

Voor een goede werking van het systeem i.c.m. de apps is het essentieel dat: uw Backend Ascom Software minimaal één keer in de afgelopen 12 maanden is geüpgraded of u voor het gebruik van nieuwe App versies contact met uw Accountmanager opneemt voor een compatibiliteitscheck.

LET OP: Auto-updates uitschakelen

Omdat zorgalarmeringsapplicaties een kritieke rol spelen binnen uw zorgproces, is het belangrijk dat u ongecontroleerde automatische updates voorkomt. Wij adviseren daarom om in uw MDM/EDM, of op toestellen die niet via MDM/EDM beheerd worden, de Auto Update UIT te zetten. Op die manier kunt u gecontroleerd het changeproces doorlopen.



Update: emails aan onze servicedesk

De service mailbox (pas@ascom.com) wordt één keer per dag gelezen en verwerkt. Wilt u sneller inzicht in uw melding of direct een nieuwe melding registreren? Gebruik dan ons serviceportaal.

Voordelen: direct inzicht in de status van uw melding, sneller een nieuwe aanvraag indienen en meer controle en transparantie.

Nog geen account? Vraag een Ascom contactpersoon binnen uw organisatie om dit voor u aan te maken. Of stuur ons een e-mail met uw aanvraag.

[Serviceportaal](#)



Software releases

Twee keer per jaar publiceren wij op onze [website \(nieuws>nieuwsbrieven\)](#) een overzicht van de nieuwste software releases van onze producten.

Heeft u een Myco 3 of Myco 4? Dan ontvangt u automatisch periodieke updates per email.

Twijfelt u wie binnen uw organisatie deze updates ontvangt? Neem dan contact op met uw accountmanager. Wij kijken het graag voor u na.

[Software releases](#)



Remote access (voor snelle service)

Voor snelle en effectieve ondersteuning is remote toegang essentieel. Dit maakt onderdeel uit van onze servicecontracten (SLP Silver & Gold).

Waarom is dit belangrijk? snellere diagnose van problemen, directe oplossing op afstand (waar mogelijk), voldoen aan afgesproken reactietijden



RMA Portal (inzicht in reparaties)

Ons RMA Portal (onderdeel van ServiceNow) maakt het eenvoudig om reparaties te beheren.

Wat levert dit op? Zelf toestellen aanmelden voor reparatie, volledig inzicht in de status van iedere reparatie en automatische updates bij elke stap.

(SLA's).

Veiligheid staat voorop: Remote toegang verloopt altijd via onze beveiligde multi-factor oplossing: ASRA (Ascom Secure Remote Access)

Let op: Als remote toegang niet is toegestaan binnen uw organisatie, kunnen wij niet volledig voldoen aan de afgesproken SLA's (uitzondering: brandmeldinstallaties).

U ontvangt updates bij: aanmelding, ontvangst, start reparatie en bij retourzending.

Nieuwe gebruikers worden stap voor stap begeleid bij de onboarding. Vragen? Neem contact op met uw accountmanager.

[Serviceportaal](#)

[ServiceNow](#)

Uw mening maakt het verschil

Wij meten klanttevredenheid via de Net Promoter Score (NPS). Mogelijk heeft u al een uitnodiging ontvangen om ons te beoordelen. Uw feedback helpt ons direct om onze service te verbeteren.

Heeft onze ServiceDesk u goed geholpen? Zien wij juist verbeterpunten over het hoofd? Wij horen het graag. Uw input wordt gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren. Heeft u vragen over NPS? Neem gerust contact op met onze ServiceDesk.

Meer overzicht en controle

Om incidenten en wijzigingsverzoeken sneller en efficiënter af te handelen, maken we gebruik van een serviceportaal (support.ascom.com). Dit portaal biedt een aantal belangrijke voordelen:

1. Altijd inzicht in de status van uw meldingen
2. Sneller en foutloos melden
3. Eén centrale plek voor al uw verzoeken
4. Betere samenwerking en transparantie
5. Meldingen alleen door geautoriseerde personen

[Serviceportaal](#)