

Der Ascom Solution Lifecycle Plan

Schützen Sie Ihre Lösung – optimieren Sie die Performance!

Mit einem Ascom Solution Lifecycle Plan (SLP) erhält Ihr Unternehmen ein maßgeschneidertes Service- und Support-Paket: mit Kostenvorhersage, Reaktionszeiten und engagierten Mitarbeitenden sowie technischen Ressourcen.

Ein Wartungsvertrag von Ascom bietet wichtige betriebliche und wirtschaftliche Vorteile:

Kostenkontrolle

Sie können aus einer Reihe von festen und Ad-hoc Preisvereinbarungen wählen. Sie kennen im Voraus und im Detail die Kosten und den Umfang der Dienstleistungen und des Supports, auf die Sie sich verlassen können.

Optimierte Performance

Ein Solution Lifecycle Plan trägt dazu bei, die bestmögliche Leistung aus Ihrer Ascom Lösung zu holen. Optionen wie die vorbeugende Wartung, Fernüberwachung und Intervention, maximale Reaktionszeiten, Zugang zu Software-Updates, Expressversand von Ersatzteilen und erweiterte Hardware-Garantie, optimieren die Betriebszeit und Leistung Ihrer Lösung.

Fokus

Ihr Unternehmen kann sich auf seine Kernaktivitäten konzentrieren, mit der Gewissheit, dass Ihre Ascom Lösung durch maßgeschneiderte After-Sales-Services abgedeckt ist und von denselben Expert:innen unterstützt wird, die die Lösung entwickelt haben.

Niedrigere Gesamtbetriebskosten

Schneller Zugang zu Expert:innen und Ersatzteilen, präventive und vorbeugende Wartung, reibungslose Software-Upgrades – diese und andere Vorteile helfen Ihrem Unternehmen, den maximalen Wert während der gesamten Lebensdauer aus Ihrer Ascom Lösung zu holen.

		Bronze Premium	Silber	Gold
Supportleistungen	Helpdesk	✓	✓	✓
	Definierte Service-Levels	✓	✓	✓
	Remote-Support	✓	✓	✓
	Vort-Ort-Support	-	-	✓
	Vorbeugende Wartung	Option	Option	Option
	Remote Monitoring	Option	Option	Option
	Service Delivery Management (SDM)	Option	Option	Option
Software Services	Fernzugriff	✓	✓	✓
	Software Maintenance (SMA) SW-Updates und -Upgrades	✓	✓	✓
	Interoperabilität	✓	✓	✓
Hardware Services	Erweiterte Garantie – fixed Equipment	-	✓	✓
	Erweiterte Garantie – mobile Endgeräte	-	Option	Option
	Priorisierte Lieferung von Ersatzteilen	-	-	✓
	Batterie/Akku Ersatz	Option	Option	Option
	Myco Ersatz	-	Option	Option

Die Pakete im Detail

Bronze Premium

Bronze Premium ist ideal für nicht-kritische Systeme und enthält folgende Leistungen:

- **Helpdesk-Zugang** – bietet Ihnen prioritären Zugang zu unserem Helpdesk bei Supportanfragen und Fehlermeldungen
- **Software Wartung** – sichert Ihnen reibungslosen Zugang zu den neuesten Software-Updates und -Upgrades
- **Remote-Support & Fernzugriff** – ermöglicht die Einrichtung eines Fernzugriffs zu Ihrer Lösung und vereinfacht die Verwaltung. Fehlersuche, Behebung und Problemlösung können zur schnellen Lösung von Problemen ohne Vor-Ort-Besuche durchgeführt werden

Silber

Silber beinhaltet alle Leistungen aus Bronze Premium und enthält folgende Zusatzleistungen:

- **Erweiterte Gerätegarantie** – deckt die Kosten für den Ersatz von systemkritischen, festinstallierten Geräten. Reparierte Geräte werden gegebenenfalls ohne zusätzliche Kosten auf die neueste Software/Firmware aktualisiert

Gold

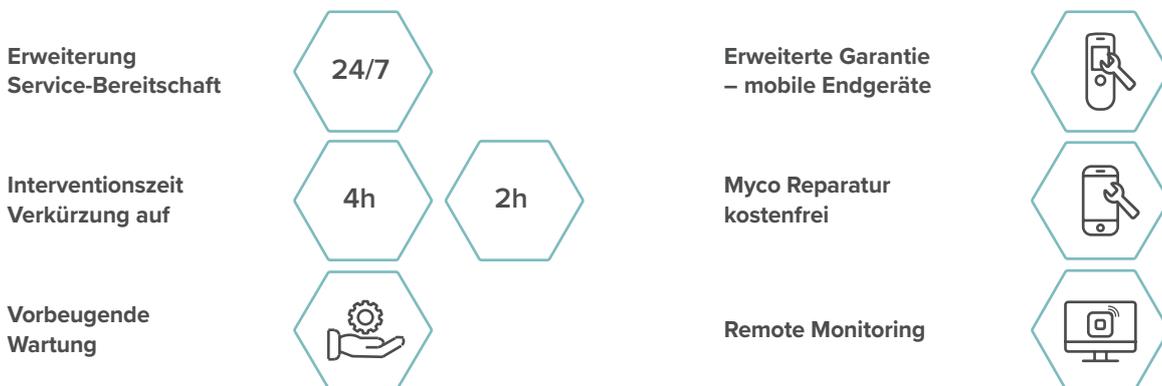
Gold bietet eine umfassende Kontrolle über Wartung und Kosten. Es beinhaltet alle Leistungen aus Silber und darüber hinaus folgende Vorteile:

- **Unterstützung vor Ort** – deckt die Kosten für Arbeitsstunden und Material vor Ort
- **Priorisierte Lieferung** – Ersatzteile, Ersatz-Handsets und geschäftskritische Hardware werden per Express versandt. Für kritische Teile unterhalten wir Depots in der Nähe der Kundeneinrichtungen

Maximieren Sie die Betriebszeit Ihrer Lösung

Basierend auf einer breiten Palette von Modulen kann ein Ascom Solution Lifecycle Plan auf die Rolle, Bedeutung und Komplexität Ihres Systems zugeschnitten werden. Standardmäßig steht Ihnen unser Support zu Bürozeiten zwischen 9:00-17:00 Uhr zur Verfügung. Die Interventionszeit beträgt 6 Stunden. Durch den modularen Aufbau mit optimalen Zusatzleistungen kann er im Laufe der Zeit an die Entwicklung Ihrer Lösung angepasst werden. Die genaue Konfiguration hängt von Ihrer Lösung sowie den operativen und budgetären Zielen Ihrer Organisation ab. Die Expert:innen von Ascom helfen Ihnen bei der Entwicklung des bestmöglichen Solution Lifecycle Plans, um unabhängig von der Stufe Kostenkontrolle, Fokus auf Ihr Kerngeschäft und optimierte Performance zu erreichen. Kontaktieren Sie unsere Expert:innen und finden Sie die beste Lösung für Sie.

Optionale Zusatzleistungen



Die hierin aufgeführten Beschreibungen der Ascom Dienstleistungen sind indikativ und können je nach Region und Land variieren. Es sind möglicherweise nicht alle Ascom Dienstleistungen in allen Regionen und Ländern verfügbar.