

Ascom servicenieuws

Beheer software en Ascom apps | sneller incidenten melden via het serviceportaal

Beheer van uw Software en Ascom Apps

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 Ascom Myca en smartphones). Wij adviseren om altijd met de meest recente App versies te werken, nadat uw interne changeproces volledig is doorlopen.

Belang van een correct changeproces

Wij zien in de praktijk dat sommige organisaties updates uitvoeren naar nieuwe versies van Ascom Apps of Android OS zonder voorafgaand intern changeproces. Hierbij test u op uw acceptatie omgeving of separaat MOM profiel. Voor een goede werking van het systeem i.c.m. de apps is het essentieel dat:

- uw Backend Ascom Software minimaal een keer in de afgelopen 12 maanden is geupgraded, of
- u voor het gebruik van nieuwe App versies contact met Ascom opneemt voor een compatibiliteitscheck.

Auto updates uitschakelen

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

Wij vragen van u om het volgende te doen

- Neem kennis van bovenstaande informatie en doe waar nodig aanpassingen in uw MDM/EDM omgeving.
- Houd elk kwartaal de nieuwste Ascom softwareversies in de gaten via de mail of bekijk [de nieuwsbrief op onze website](#).

Vragen of ondersteuning

Heeft u vragen over MDM/EDM? Neem dan contact op met uw IT leverancier.

Als u geen leverancier heeft, kunnen wij u doorverwijzen naar een van onze MDM/EDM partners. Heeft u vragen over uw software of mogelijke upgrades? Neem dan contact op met uw accountmanager.

Meer overzicht en meer controle via het selfserviceportaal

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

1. Altijd inzicht in de status van uw meldingen

Via het portaal kunt u op ieder moment de voortgang volgen van uw incidenten en wijzigingsverzoeken. U ziet precies welke stappen al zijn uitgevoerd, wie op dat moment met de melding bezig is en wanneer u een nieuwe update kunt verwachten

2. Sneller en foutloos melden

Een melding invoeren gaat eenvoudig dankzij vaste velden en duidelijke categorieën. Hierdoor komt uw melding direct op de juiste plek terecht en verloopt het afhandelproces sneller en duidelijker.

3. Een centrale plek voor al uw verzoeken

Alie meldingen zijn overzichtelijk terug te vinden in het portaal. U hoeft niet langer oude e-mails of telefoongesprekken op te zoeken, alles staat centraal en is altijd beschikbaar.

4. Betere samenwerking en transparantie

Doordat zowel uw organisatie als de Ascom servicedesk dezelfde informatie ziet kunnen we sneller schakelen en ontstaat een efficiënte samenwerking

5. Meldingen alleen door geautoriseerde personen

Binnen uw organisatie kunnen alleen vooraf aangewezen, geautoriseerde personen incidenten en wijzigingsverzoeken indienen. Dit voorkomt tegenstrijdige wijzigingen, onvoorziene kosten en onduidelijkheid over verantwoordelijkheid.

Op dit moment controleren we alle bekende contactpersonen. Zo zorgen we voor een

actueel en volledig overzicht van iedereen die incidenten, wijzigingsverzoeken en reparaties mag aanmelden en volgen via het portaal.

Incident of
wijzigingsverzoek?

Ga naar
support.ascom.com en
maak snel en eenvoudig
een melding aan.

[Incident melden](#)