



ASCOM DIENSTEN
WAARBORG VOOR CONTINUÏTEIT



WAARBORG VOOR CONTINUÏTEIT

Bij het creëren van een efficiënte en betrouwbare omgeving is professionele technische dienstverlening onmisbaar. Diensten die ervoor zorgen dat de techniek in uw organisatie altijd functioneert, zijn echter onlosmakelijk verbonden aan diensten die kennis overdragen aan de mensen die met de techniek werken. Het scala aan Ascom Techniek-, Beheer-, Kennis- en Organisatiediensten zorgt ervoor dat u trefzeker kunt omgaan met onze oplossingen en de daarbij behorende informatie.

Techniekdiensten:

- Preventief en correctief onderhoud
- Remote services
- Reparaties
- Noodstroomzekerheid

Beheerdiensten:

- Applicatiebeheer
 - Functioneel Beheer
 - Outsourcing (beheertaken)
 - Periodieke Controle
- Brandmeldinstallaties

Kennisdiensten:

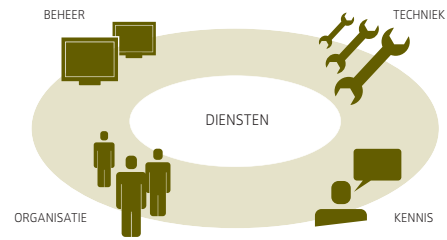
- Opleverinstructies
- Normtrainingen
- Systeemtrainingen
- Periodieke Instructie & Optimalisatie
- Kenniscontract

Organisatiediensten:

- Consultancy (PvE, RI&E, BHV, Brand-/Persoonsbeveiliging)
- Contract management
- Migratiecontract
- Veiligheidsconcepten (o.a. Verzekerde Brandveiligheid, Verzekerde Persoonlijke Veiligheid)



MAXIMALE LEVENSDUUR SYSTEMEN



“Het Kenniscontract zorgt ervoor dat wij zowel voldoen aan de criteria in de vorm van het diploma Beheerder, alsook vertrouwd blijven met de systemen door de periodieke systeeminstructies op locatie.”

Martin van Diessen, Projectleider Universiteit Twente.

Bedrijfskritische communicatie- en (brand)beveiligingsoplossingen vinden hun toepassing in situaties waarbij continue eisen worden gesteld aan een snelle reactietijd, volledige veiligheid en absolute foutvrije overdracht van informatie. Deze eisen vertalen zich in de ontwikkeling van kwalitatief hoogwaardige producten en systemen.

Om de continuïteit van deze producten en systemen te waarborgen en de levensduur te verlengen, biedt Ascom Diensten u een optimale technische dienstverlening op uw systemen. Naast het onderhoud van de techniek, onderhouden wij ook de kennis van de beheerders en gebruikers. Onze diensten verzekeren u van een constant kennisniveau en adviseren in het optimale gebruik van de communicatie- en (brand)beveiligingstoepassingen. U kunt hierdoor trefzeker omgaan met informatie en benut de techniek optimaal.

Het bieden van integrale concepten voor het organiseren van een veilige omgeving behoort ook tot het werkveld van Ascom Diensten. En eenmaal geïmplementeerd, monitoren wij voor u de interne en externe toekomstige ontwikkelingen teneinde de levensduur te verlengen en desinvesteringen te voorkomen.



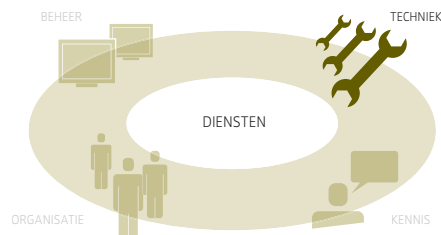
Ascom Diensten waarborgen een constant kennisniveau en optimaal gebruik

TECHNIEKDIENSTEN

ASCOM STAAT 24 UUR PER DAG, 7 DAGEN PER WEEK PARAAT

Techniekdiensten:

- Preventief en correctief onderhoud
- Remote services
- Reparaties
- Noodstroomzekerheid



Als de gezondheid of veiligheid van mensen in het geding is, mag uw apparatuur nooit falen. U moet permanent kunnen vertrouwen op uw systemen. Ascom levert hoogwaardige, bedrijfszekere systemen voor communicatie en (brand)beveiliging. Vervolgens verzekeren wij met onze service dat de functionaliteit van uw systemen continu beschikbaar blijft. Het servicecontract van Ascom biedt de zekerheid die u zoekt.

Preventief en correctief onderhoud gebaseerd op heldere afspraken

Onze professionele diensten bestrijken de gehele levenscyclus van de systemen. Voorzorg én nazorg zijn in onze visie dan ook niet van elkaar gescheiden. Service is verweven in onze gehele organisatie en speelt een voorname rol vanaf het eerste contact met u. Vragen waarop u op voorhand een antwoord krijgt, zijn bijvoorbeeld: Wat kan ik aan onderhoud verwachten? Op welke responstijd kan ik rekenen bij storingen? Op welke wijze houdt Ascom mijn systemen up-to-date? Zo kunt u aan alle onzekere en onvoorziene factoren een zekerheid koppelen waarop uw budgetten afgestemd zijn.

Een servicecontract is gebaseerd op heldere afspraken waarmee u onze prestatie kunt toetsen. De onderhouds- en servicekosten zijn op deze manier transparant en hebben een neutraal verloop richting de toekomst.

Een servicecontract is opgebouwd uit verschillende onderdelen. Fundamenteel is de jaarlijkse inspectie, inclusief rapportage en afspraken over responsetijden. De overige onderdelen van het servicecontract omvatten onder andere:

- Servicedesk
- Software services
- Kosten voor materialen en arbeidsuren
- Garantie op de beschikbaarheid van onderdelen
- Tijdelijk vervangende apparatuur

Het servicecontract is modulair en wordt in overleg met u ingericht.

Tijdens de uitvoering van service en onderhoud ontvangt u bovendien van de Service Technici een heldere terugkoppeling van de werkzaamheden en na afloop een duidelijke rapportage.

Remote services, dag en nacht

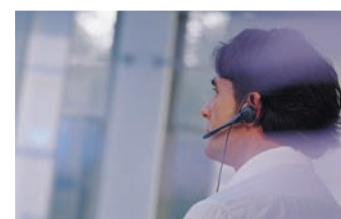
Bij onverhoopte storingen kan dag en nacht een beroep worden gedaan op de servicedienst van Ascom. Bijgestaan door onze servicedesk bieden wij u een gegarandeerde beschikbaarheid van een serviceorganisatie met heldere responsetijden. Wij komen bij u langs, of lossen het probleem op afstand op.

Reparaties in goed geoutilleerde werkplaats

Wij beschikken over een goed geoutilleerde werkplaats met gekwalificeerde technici. De werkplaats vormt een internationaal servicecentrum voor al onze producten. Naast de kwaliteit heeft de doorlooptijd een hoge prioriteit zodat u tijdig uw apparatuur weer in gebruik kunt nemen.

Noodstroomzekerheid voorziet in het preventief vervangen van accu's

Voor alle zekerheid kunt u uw servicecontract ook uitbreiden met de dienst Noodstroomzekerheid. Noodstroomzekerheid voorziet in het preventief vervangen van accu's van de noodstroomvoorziening tijdens het jaarlijks onderhoud. Het preventief vervangen verzekert u van voldoende accucapaciteit waardoor de noodstroomvoorziening in geval van spanningsuitval de stroomvoorziening overneemt.

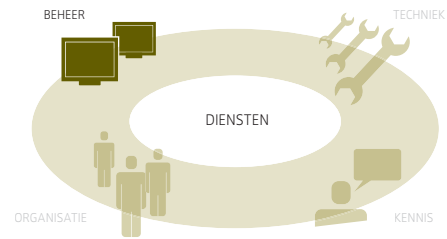


BEHEERDIENSTEN

UW BEHEER- EN ONDERHOUDSTAKEN ZIJN ONZE ZORG

Beheerdiensten:

- Applicatiebeheer
- Functioneel beheer
- Outsourcing Beheertaken
- Periodieke Controle Brandmeldinstallaties



Het beheer en onderhoud van systemen en daarbij behorende applicaties is cruciaal voor het behoud van de functionaliteiten en de daarmee samenhangende bedrijfsprocessen. Met de beheerdiensten worden beheer- en onderhoudstaken volledig of gedeeltelijk door specialisten van Ascom uitgevoerd.

Betrouwbaar Applicatiebeheer

U wilt dat uw software het altijd zonder problemen doet. En dat u zich geen zorgen hoeft te maken over het dagelijks support of als u vragen hebt over wanneer u moet overstappen op de nieuwste versie. Applicatiebeheer van Ascom biedt telefonische ondersteuning, lost op afstand problemen op, voert systeemwijzigingen door en muteert bijvoorbeeld nummerplannen. Uw applicatie wordt geanalyseerd op prestatie en beschikbaarheid als waarborg voor continuïteit en optimale levensduur.

Functioneel Beheer voor onderhoud en optimalisatie

Het functionele beheer staat regelmatig onder druk. Dit wordt vaak veroorzaakt door tijdgebrek of het ontbreken van kennis. U wilt er echter zeker van zijn dat uw processen soepel lopen en dat de kwaliteit stabiel blijft. Ascom helpt u hier graag en biedt daarom de dienst Functioneel Beheer aan. Functioneel Beheer behelst de taken voor zowel het beheer als de optimalisatie van applicaties. Ascom voert, indien mogelijk remote, gebruikersaanpassingen door en is verantwoordelijk voor het versiebeheer (updates en upgrade).

Outsourcing Beheertaken: alles onder controle

Uw systeem vraagt om dagelijks beheer. In veel situaties worden deze taken, zoals het toevoegen van gebruikers aan een pagingsysteem of eenvoudig onderhoud aan verpleegoproepeunits, door eigen technici uitgevoerd. Als het systeem echter complex is of als u onvoldoende interne capaciteit heeft, kunt u een on-site technicus of beheerder van Ascom inzetten.

Periodieke Controle Brandmeldinstallaties

De norm verplicht periodieke controles op het brandmeldsysteem. Ascom biedt daarom de dienst Periodieke Controle Brandmeldinstallaties, waarbij, afhankelijk van de gekozen opzet, de controles en complete uitvoerende supervisie van u worden overgenomen. Alle werkzaamheden worden gerapporteerd en, indien vereist, opgetekend in uw logboek. Geconstateerde gebreken en zaken die niet voldoen aan de eisen, zullen direct aan u worden gecommuniceerd. In combinatie met het Ascom Servicecontract kunnen (mogelijke) storingen onmiddellijk worden opgelost.

U bepaalt zelf welke werkzaamheden u uitbesteedt en welke u zelf uitvoert. Hiermee neemt Ascom uw zorgen uit handen én bespaart u tevens op kosten.

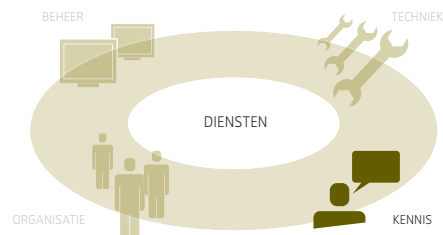


KENNISDIENSTEN

ONDERHOUD VAN KENNIS ZODAT SYSTEMEN OPTIMAAL BENUT WORDEN

Kennisdiensten:

- Opleverinstructies
- Normtrainingen
- Systeemtrainingen
- Periodieke Instructie & Optimalisatie
- Kenniscontract



Het kennisniveau van het gebruik en het beheer van uw systemen speelt een essentiële rol bij het borgen van de continuïteit en veiligheid. Wat heeft u aan een geavanceerd systeem als de voorzieningen niet meer overeenkomen met het gebruik of de norm? Als werknemers niet weten hoe te reageren bij een oproep of brandmelding? De trainingen en instructies onderhouden parate kennis.

Opleverinstructies voor kwalitatieve kennisoverdracht

Bij de oplevering van uw systeem draagt Ascom op uw locatie zorg voor gerichte en kwalitatieve overdracht van kennis aan zowel de beheerders als de gebruikers. Deze kennis borgt het juiste gebruik én haalt het maximale rendement uit het systeem. De toegankelijke instructie op uw locatie verhoogt bovendien de mate van acceptatie ten opzichte van het systeem. Onze instructeurs werken met praktijkvoorbeelden. Uw beheerders en gebruikers ontvangen een organisatiespecifieke handleiding die zij als naslag kunnen gebruiken.

Scala aan normtrainingen

De Nederlandse overheid stelt hoge eisen aan brandveiligheidssystemen. Verkeert u in de zekerheid over de benodigde kennis van normeringen, het beheer en onderhoud te beschikken? Ascom biedt trainingen waarmee u leert omgaan met het beheer van de brandmeldinstallatie:

- Training Beheerder Brandmeldinstallaties (aangetoond met het diploma van het NIBHV)
- Opfrustraining Beheerder Brandmeldinstallaties
- Assistent Beheerder Brandmeldinstallaties

Naast de trainingen over het beheer en onderhoud bieden wij u trainingen over wetten en regelingen en de daarbij vereiste technieken:

- Training Wet- en Regelgeving
- Training Techniek en Normering
- Training Normering en Certificering
- Training Bewustzijn Brandveiligheid (voor medewerkers)

Systeemtrainingen borgen specifiek kennisniveau

De vaardigheden van gebruikerspersoneel zijn bepalend voor de kwaliteit en het rendement van uw systeem. Veel van deze kennis, opgedaan tijdens de overdracht en tijdens het werken, blijkt in de loop der tijd verloren te gaan. Met de diverse beheerders- en gebruikerstrainingen van de Ascom systemen beschikt u over de nodige actuele kennis. Gebruikers en toekomstige gebruikers wordt uitgelegd hoe zij het maximale uit het systeem kunnen halen en hoe zij daar zo efficiënt mogelijk mee kunnen werken.

Periodieke Instructie & Optimalisatie

Bij dreigende noodsituaties dient iedereen precies te weten hoe systemen functioneren en hoe te handelen en binnen welk tijdsbestek. Alleen als het moment werkelijk daar is, blijkt bij veel mensen verwarring te ontstaan. Omdat ze een deel van hun instructies vergeten zijn of omdat ze nieuw zijn. De instructie maakt uw medewerkers (gebruikers) in kleine groepen (weer) wegwijst met de systemen. We evalueren na afloop het gebruik en brengen een advies uit ter optimalisatie van de techniek of de programmering.

Altijd alert met het Kenniscontract

Om een constant kennisniveau aan te brengen én te borgen biedt Ascom haar diensten ook aan in de vorm van een Kenniscontract. Aan de basis staat de Periodieke Instructie & Optimalisatie. Door deze instructie aan te vullen met systeem- en/of normtrainingen en consultancy, kunt u verdieping aanbrengen in het kennisniveau en resulteert dit contract in een structureel kostenefficiënte kennisoverdracht en borging.

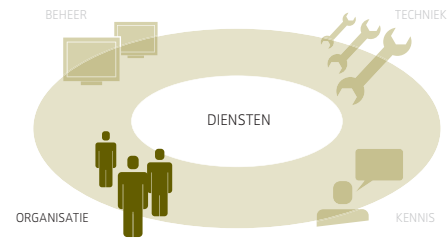


ORGANISATIEDIENSTEN

KOSTENEFFICIËNTIE MET EEN OPTIMAAL RENDEMENT

Organisatiediensten:

- Consultancy (PvE, RI&E, BHV, Brand-/ Persoonsbeveiliging)
- Opstellen Programma van Eisen
- Contract Management
- Migratiecontract
- Veiligheidsconcepten



“Zicht op de toekomst is voor een Manager Techniek uiterst belangrijk. Ik wil een helikopterview hebben, weten wat er gebeurt met de systemen, welke kosten zich geopenbaard hebben en welke innovaties en investeringen ik op termijn kan verwachten. Contract Management biedt de informatie waarmee we proactief kunnen acteren én inspelen op de nieuwste ontwikkelingen. Zodoende kan ik de begroting opstellen en beargumenteren.”

Lucien Timmermans, Hoofd Techniek TweeSteden Ziekenhuis

Voor- en nazorg zijn voor Ascom niet van elkaar te scheiden. De Ascom Organisediensten bieden helder antwoord op vragen als: Moet ik mijn systemen vervangen of kan ik de levensduur van bestaande oplossingen verlengen? Hoe zorg ik ervoor dat het systeem up-to-date blijft en zich aanpast aan mijn veranderende organisatie? Diensten brengen niet alleen kosten met zich mee: ze resulteren in een kostenefficiënt systeem met een optimaal rendement.

Consultancy voor duurzame veiligheid en efficiëntie

Ascom heeft jarenlange ervaring in het duurzaam verbeteren van de veiligheid en efficiëntie. Wij leveren maatwerk consultancy- en adviestrajecten voor:

- Opstellen Programma van Eisen
- Risico Inventarisatie en Evaluatie
- Advisering Brandbeveiliging, BHV en Persoonsbeveiliging

Daarnaast biedt Ascom de workshops BHV en Bewustzijn Brandveiligheid op uw locatie voor een alertere organisatie en een reductie van het aantal loze brandmeldingen.

Opstellen Programma van Eisen (PvE)

Brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties die door-melden aan de brandweer, moeten zijn ontworpen en aan-

gelegd volgens een PvE. Een goed PvE onderscheidt zich door maatwerk, waardoor investeringskosten worden gereduceerd en verrassingen achteraf worden voorkomen. Ascom heeft de expertise in huis om een objectief en merkonafhankelijk PvE op te stellen. U kunt het gehele traject, inclusief inventarisatie, toetsing van de eisen en overleg met de eisende partijen, aan ons uitbesteden. Is er maar één eisende partij dan kunt u ook zelf alle noodzakelijke gegevens aanleveren en de communicatie met de eisende partij verzorgen. Wij beperken ons dan tot het verwerken van deze informatie naar een officieel PvE-document.

Contract Management biedt transparantie

U wilt uw systemen op niveau houden, terwijl een beperkte kijk op toekomstige ontwikkelingen mogelijk een grillig investeringsniveau met zich meebrengt. Ascom brengt uw onderhouds- en storingsgegevens in kaart. Hier worden de productontwikkelingen, gebruikerskennis, en veranderende wettelijke eisen en regelingen aan gekoppeld. Zo worden uw contracten beheerd en wordt een advies opgesteld om uw systemen op kostenefficiënte wijze actueel te houden.

Budgetneutraal kostenverloop met het Migratiecontract

Wilt u de levensduur van bestaande systemen verlengen en deze aanpassen op toekomstige ontwikkelingen? Het Migratiecontract brengt de benodigde technieken en financieringsmogelijkheden in beeld. U kunt met Ascom een meerjarenovereenkomst aangaan waarmee u zeker bent van een stapsgewijze migratie tegen een budgetneutraal verloop.

Veiligheidsconcepten

Ascom werkt continu aan de ontwikkeling van nieuwe diensten. De concepten ‘Verzekerde Brandveiligheid’ en ‘Verzekerde Persoonlijke Veiligheid’ zijn hier voorbeelden van. Deze diensten zijn een samenwerkingsverband tussen Ascom en de Achmea bedrijven Centraal Beheer en Commit. Middels een combinatie van kennis, dienstverlening en technologie kunt u uw organisatie verzekeren van een hogere veiligheid tegen jaarlijks lagere kosten.

Ascom Ascom is een Zwitserse producent en leverancier van maatwerk oplossingen gericht op bedrijfskritieke communicatie. Dit vertaalt zich in het ontwikkelen van producten en oplossingen die optimaal voldoen aan uw tijdscritische behoeften en die onder de zwaarste omstandigheden snel en betrouwbaar functioneren. Ascom is wereldwijd actief in markten met een sterke groeipotentie. De door Ascom uitgebrachte aandelen (ASCN) zijn genoteerd op de SWX Swiss Exchange in Zurich.

Wireless Solutions Ascom's divisie Wireless Solutions is een Europese, toonaangevende leverancier van maatwerkoplossingen voor beveiligd spraak- en dataverkeer, alarmmanagement en persoonsbeveiliging. Wireless Solutions concentreert zich succesvol op de research, ontwikkeling en marketing van toekomstvaste technologie voor gebruikers in vele marktsegmenten.

Ascom in Nederland De divisie Wireless Solutions wordt in Nederland vertegenwoordigd door Ascom (Nederland) B.V. in Utrecht. Ons bedrijf telt ruim 300 medewerkers. Dankzij specifieke kennis van de markten en een breed producten- en systeempakket voorzien wij in complete oplossingen voor communicatie en beveiliging. Ervaring en knowhow, van met name de klantsegmenten langdurende zorg, ziekenhuizen, industrie en dienstverlening, staan borg voor doordachte adviezen. Onze technische specialisten werken oplossingen uit in hardware en software. Op hun beurt leveren onze montagetechnici het systeem perfect en operationeel op, waarna onze ervaren servicetechnici de continuïteit borgen. Tenslotte verzorgen wij trainingen voor gebruikers en systeembeheerders. Kortom, alles in één hand voor een optimaal rendement.

Meer informatie Als u meer wilt weten over de producten, systemen en diensten, neem dan contact met ons op via telefoonnummer (030) 240 91 72.

Ascom (Nederland) B.V.

Postbus 40242 | 3504 AA Utrecht
T +31 30 240 91 00 | F +31 30 241 19 46
info@ascom.com | www.ascom.com