

# SIM Assist

## Enterprise-Support

September 2025

[mdex.de](http://mdex.de)  
[simpro.wirelesslogic.com/login](http://simpro.wirelesslogic.com/login)



Certificate Number 19387  
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001  
ISO 14001, ISO 50001

# Was ist im Enterprise-Support enthalten?



## Support rund um die Uhr

Support rund um die Uhr wird durch unsere dedizierten Service Operations Teams für schnelle Hilfe bei Vorfällen mit Priorität sichergestellt. Wir kümmern uns um die Vorfälle mit P1-, P2- und P3-Status, bieten kontinuierliche Überwachung und schnelle Reaktionen, auch außerhalb der Geschäftszeiten, um Störungen in Ihren Betriebsabläufen zu minimieren.\*

\* Außerhalb der Geschäftszeiten ist Support nur in englischer Sprache verfügbar.



## Schnelle Problemlösung

Unser Ziel ist es, 90 % der P1-, P2- und P3-Vorfälle außerhalb der Geschäftszeiten innerhalb von 2–4 Stunden zu lösen. Dabei soll die Mehrheit schneller gelöst werden.

**P1 Vorfälle:** Unser Ziel ist es, Kunden innerhalb von 2 Stunden zu antworten und ihnen das gleiche Supportniveau zu bieten, das Kunden auch während der Kernarbeitszeit erhalten.

**P2 Vorfälle:** Unser Ziel ist es, unseren Kunden innerhalb von 2 Stunden zu antworten.

**P3 Vorfälle:** Unser Ziel ist es, unseren Kunden innerhalb von 4 Stunden zu antworten.



## Ursachenanalyse

Für P1-Vorfälle liefern wir einen umfassenden Bericht zur Ursachenanalyse, in dem die Faktoren aufgeführt sind, die zum Problem geführt haben. Der Bericht nennt auch die ergriffenen Korrekturmaßnahmen. Dies sorgt für Transparenz und verhindert erneutes Auftreten ähnlicher Probleme.



## Dedizierter Betreuer

Sie haben einen festen Ansprechpartner, einen dedizierten Betreuer unseres Service Operations Teams, der Ihr Konto und Ihre Serviceanforderungen verwaltet. Dieser betreut Supportanfragen, eskaliert Probleme und stellt die Kontinuität Ihres Services sicher.



## Vierteljährliche Service- und Lösungs-Reviews

Wir stellen vierteljährliche Bewertungen von Service und Lösung und detaillierte Leistungsberichte und Optimierungsempfehlungen bereit. Ihr Account Manager wird diese Überprüfungen durchführen und sicherstellen, dass die Dienstleistungen auf Ihre sich entwickelnden Geschäftsanforderungen und Betriebsziele abgestimmt sind.

# Die Teams, die während der Geschäftzeiten für Sie da sind

## Wie kann ich Kontakt aufnehmen?

Klicken Sie auf die Schaltfläche unten, um unser Hilfezentrum aufzurufen.

**Kontaktieren Sie uns**

Der **operative Support** besteht aus folgenden Schlüsselbereichen:



### Service Operations

#### Kundenbetreuung

Fokussiert auf Erstdiagnosen für sowohl SIMs als auch Router, zuständig für die Kunden-Onboarding-Phase, einschließlich SIMPro-Schulungen, sowie für allgemeine Anfragen.

#### Order-Desk

Verarbeiten und Verwalten aller Kundenbestellungen von der Bestellbestätigung bis zur Ausführung. Einrichtung und Konfiguration von Routern.

#### Service-Desk

Verarbeiten und Verwalten von Stornierungen, Second-Level-Diagnosen und Netzwerkeskalationen.



### Netzwerkteam

Bietet Konfiguration von VPN-Konnektivitätslösungen, Third-Level-Support und IP-Zuweisungen. Der technische Support bietet auch außerhalb der Geschäftzeiten Support für P1-Probleme.



### Kommerzieller Support

Unterstützung von Kunden bei Nutzungs- und Rechnungsfragen. Bearbeitet Anfragen bei Eigentümerwechsel.



### Kreditkontrolle

Verantwortlich für die Einrichtung neuer Konten, Annahme von Kreditkartenzahlungen, Einfordern ausstehender Zahlungen.



Anrufe



Persönlicher Chat



Tickets



Hilfecenter



Webseite



SIMPro

Unterstützter Service

Automatische Hilfefunktionen

Verfügbare Kontaktkanäle können je nach Service-Support-Stufe variieren.

# Eine Einführung in Enterprise Support 24/7-Betriebsteams

## Service Operations

Service Operations verwaltet alle First-Level-Diagnoseanfragen, einschließlich der Bereitstellung von SIMs, der APN-Konfiguration bis hin zum Ping einer SIM. Sie sind die erste Anlaufstelle für alle Supportanfragen.

Um ein P1 außerhalb der Geschäftszeiten zu melden, kontaktieren Sie bitte Ihr lokales Supportteam. Dies ist ein überwachter Posteingang, in dem das Ticket ausgewertet wird.

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> ANZ                          | <input checked="" type="checkbox"/> Zeitstempel                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> MNO (Mobilfunknetzbetreiber) | <input checked="" type="checkbox"/> Bereits durchgeführte Prüfungen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Beispielverbindungen         |   |

## Netzwerkteam

Das Netzwerkteam arbeitet mit dem Support-Team zusammen, um Benachrichtigungen mit Priorität und/oder Support-Anfragen zu analysieren. Darüber hinaus konzipiert das Netzwerkteam VPN-Lösungen. Ihr Account Manager überwacht diesen Prozess und ermöglicht technische Beratung mit dem Netzwerkteam.

**Für Servicebewertungen oder weitere Informationen zum SIM Assist Enterprise Support Service wenden Sie sich bitte an Ihren Account Manager.**

Wenn Sie unseren **Enterprise Service** nutzen, können Sie außerhalb der Bürozeiten eine P1-, P2- und P3-Benachrichtigung einreichen. Sie erhalten eine eigene Telefonnummer.

Zur Bearbeitung Ihrer P1-, P2- und P3-Benachrichtigungen benötigen wir mindestens folgende Informationen:

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Anzahl der betroffenen Geräte | <input checked="" type="checkbox"/> Zeitstempel           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Operator                      | <input checked="" type="checkbox"/> Unternommene Schritte |
| <input checked="" type="checkbox"/> ICCID                         |   |

# Einen Vorfall außerhalb der Geschäftszeiten melden



## E-Mail

Sie müssen E-Mails von einer E-Mail-Domain senden, die Ihrem Rechnungskonto zugeordnet ist.

**Vereinigtes Königreich**  
[support@wirelesslogic.com](mailto:support@wirelesslogic.com)

**Spanien**  
[soporte@wirelesslogic.com](mailto:soporte@wirelesslogic.com)

**Frankreich**  
[support-fr@wirelesslogic.fr](mailto:support-fr@wirelesslogic.fr)

**Deutschland**  
[support@wirelesslogic.de](mailto:support@wirelesslogic.de)

**Nordische Länder**  
[support@wirelesslogic.dk](mailto:support@wirelesslogic.dk)



## Telefon

Bitte halten Sie Ihr Passwort für das Rechnungskonto bereit. Dieses finden Sie in **SIMPro**. Sie erhalten eine separate Telefonnummer, über die Sie uns außerhalb der Geschäftszeiten erreichen können.

Support-Priorität	Abdeckung von MNO-Services	Abdeckung von Wireless Logic Services	Support außerhalb der Geschäftszeiten	Servicezeiten	Antwortzeit
P1	✓	✓	✓	24/7	< 1 Stunde
P2*	✓	✓	✓	24/7	< 2 Stunden
P3	✗	✓	✓	24/7	< 4 Stunden
P4	✗	✓	✗	Mo.-Fr., 9-17 Uhr, außer an Feiertagen	< 6 Stunden

*Es gibt eine kleine Anzahl von P2-Problemen, die wir aufgrund der Abhängigkeit von Mobilfunknetzen Dritter nicht außerhalb der Geschäftszeiten lösen können. Ihr Account Manager kann Ihnen Einzelheiten darüber mitteilen, ob dies auf einen Ihrer Dienste zutrifft.*

\* Außerhalb der Geschäftszeiten sind die Support-Teams nur in englischer Sprache verfügbar

# Support-Definitionen

**Probleme, die innerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Mobilfunknetzbetreiber (MNO) identifiziert wurden und mehrere Kunden betreffen, liegen außerhalb der vollständigen Kontrolle von der Wireless Logic Group und unterliegen nicht der Lösungsfrist.**

In 90 % aller Fälle erreichen wir innerhalb von 2-4 Stunden eine Lösung von P1-, P2- und P3-Fällen.

Support-Priorität	MNO-Domain	WL-Domain
<b>P1</b>	Totaler privater APN- Ausfall, der alle SIMs in einem APN betrifft.	Ein Ausfall betrifft mehr als 500 SIMs oder mehr als 50 % der SIMs, wenn die Mindestanzahl der SIMs des Kunden innerhalb der Wireless Logic-Infrastruktur* 250 Stück beträgt.
<b>P2</b>	Große private APN-Probleme, die zum Ausfall des Dienstes auf der dedizierten MNO-Infrastruktur führen.	Ein Ausfall betrifft mehr als 250 SIMs oder mehr als 25 % der SIMs, wenn die Mindestanzahl der SIMs des Kunden innerhalb der Wireless Logic-Infrastruktur* 250 Stück beträgt.
<b>P3</b>	Probleme in großem Umfang, die mehr als 25 aktive SIMs betreffen, führen zu Verschlechterung der Dienste auf dedizierter MNO-Infrastruktur.	Ein Ausfall betrifft mehr als 25 SIMs innerhalb der Wireless Logic-Infrastruktur*.
<b>P4</b>	Einzelne/kleinere Probleme, die weniger als 25 aktive SIMs betreffen, führen zu Verschlechterung der Dienste auf dedizierter MNO-Infrastruktur.	Ein Ausfall betrifft weniger als 25 SIMs innerhalb der Wireless Logic-Infrastruktur*.

Alle Fälle werden bei der Erstellung bewertet und mit dem entsprechenden Prioritätsstatus versehen. Bitte geben Sie Ihre Priorität an, damit wir diese berücksichtigen können.

\*Dies führt dazu, dass Ihre SIM-Karten den Dienst nicht zum Senden oder Empfangen von Daten, SMS und/oder Voice nutzen können. Dies muss von der Wireless Logic Group reproduzierbar sein.

## Support-Definitionen (Fortsetzung)

### Klassifizierung von Vorfällen



Bezieht sich auf: Conexa Infrastruktur

	MNO / Partner Domain	WL Domain
<b>Daten</b>		
Roaming-Netzwerk	✓	
Roaming-Verbindung	✓	
Mobile Core	✓	✓ 
WL IP Netzwerk		✓
Kundenverbindungen (Internet, Standleitungen)	✓	
<b>Voice</b>		
Roaming-Netzwerk	✓	
Roaming-Verbindung	✓	
Mobile Core	✓	✓ 
Voice-Terminierungspartner	✓	
<b>SMS</b>		
Roaming-Netzwerk	✓	
Roaming-Verbindung	✓	
Mobile Core	✓	✓ 
SMS-Terminierungspartner	✓	
<b>Allgemeiner Verbindungsfehler</b>		
Roaming-Netzwerk	✓	
Roaming-Verbindung	✓	
Mobile Core	✓	✓ 
<b>NetPro Services</b>		
Gemeinsam genutzte Dienste (DNS, SMTP, Internetzugang usw.)		✓
Kunden-IPSECs		✓
SSL VPN Service		✓
Open VPN Service		✓
SIM-to-SIM (Hub and Spoke)		✓
Dedizierte Verbindung	✓	
DMVPN		✓
Fixed Public IP		✓

# Die Rolle von Wireless Logic bei der Behebung von Problemen in Ihren Lösungen

## Drei Stufen der Problembehebung

“Volle Kontrolle”, “Vollständige Verwaltung” und “Expertenberatung”

Dieses Diagramm veranschaulicht die Rolle der Wireless Logic Group bei der Behebung von Problemen in Ihren Lösungen und beschreibt detailliert die verschiedenen Kontrollebenen, über die wir verfügen. **Probleme innerhalb der Wireless Logic Domain** unterliegen vollständig unserer Kontrolle und können schnell gelöst werden, auch außerhalb der Geschäftszeiten.

Probleme innerhalb der **Mobile Network Operators' (MNO)** Domain werden vollständig von der Wireless Logic Group über einen dedizierten Eskalationspfad mit dem Mobilfunknetzbetreiber gemanagt. Dabei werden die ITIL-Standards eingehalten, um eine effiziente Lösung zu gewährleisten. Obwohl diese Probleme nicht direkt von unseren Lösungszeiten abhängen, arbeiten wir eng mit dem Mobilfunknetzbetreiber zusammen, um zeitnahe Ergebnisse zu erzielen.

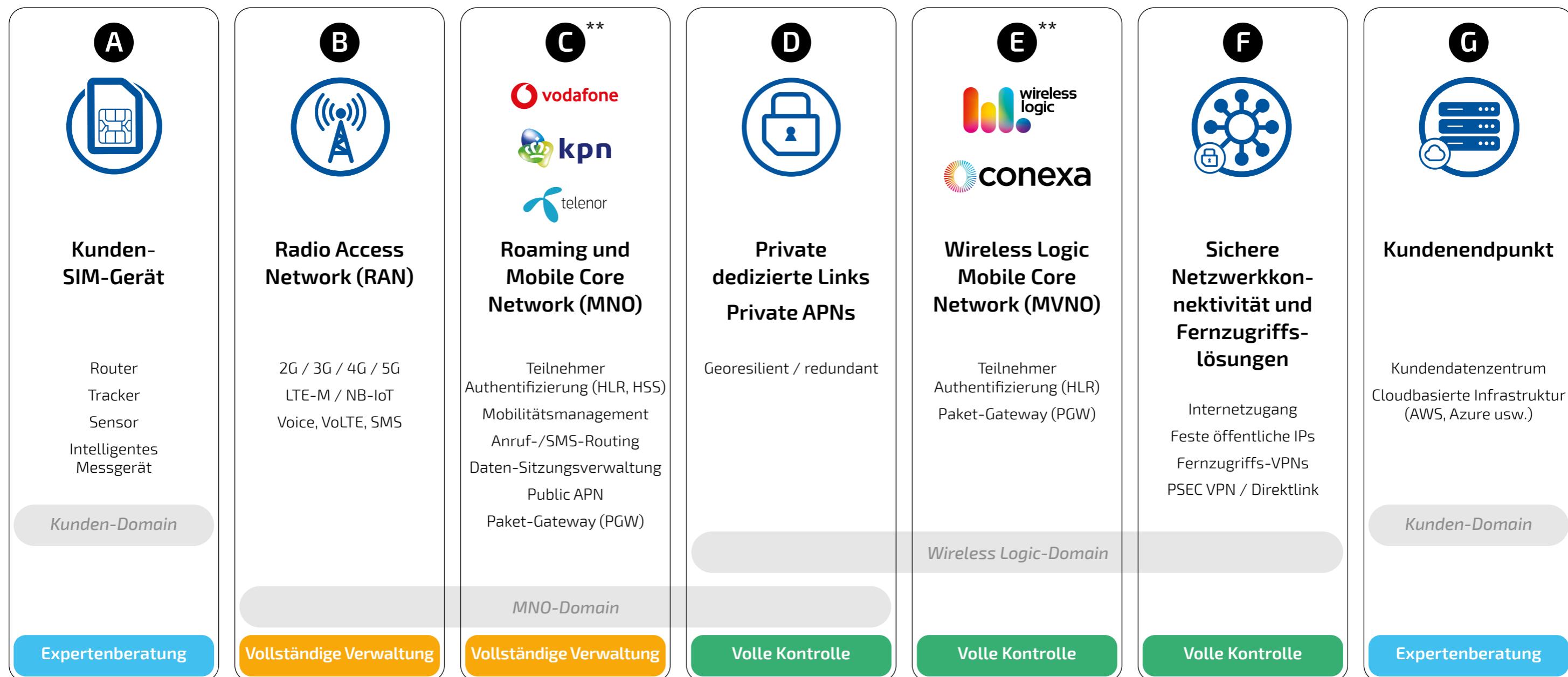
Bei Problemen, die **innerhalb der Domain des Kunden festgestellt werden**, bieten wir kompetente Beratung an, auch wenn sie außerhalb unserer Kontrolle liegt, um Kunden bei der unabhängigen Lösung zu unterstützen. Diese Probleme unterliegen den Lösungszeiten der Wireless Logic Group nicht.

## Legende

**Volle Kontrolle** Wir haben vollständigen Zugriff auf die Netzwerkkomponenten und können so Probleme direkt lösen.

**Vollständige Verwaltung** Wir arbeiten mit den Mobilfunknetzbetreibern zusammen und verfügen über einen dedizierten Eskalationspfad, um Probleme effizient zu lösen.

**Expertenberatung** Wir bieten kompetente Beratung, um Kunden dabei zu helfen, Probleme eigenständig zu lösen.



Wir verpflichten uns, alle Kunden mindestens 10 Tage im Voraus über eine geplante Wartung in einem Wireless-Logic- oder Lieferantensystem oder -netzwerk zu informieren. Wir stellen den Zeitrahmen, die Auswirkungen und die Arbeitsbeschreibung bereit. Wir behalten uns das Recht vor, bei Bedarf Notfallwartungsarbeiten durchzuführen, jedoch nur in einem identifizierten P1-Vorfallszenario.

\* Wir haben die volle Kontrolle, wenn es sich bei der Verbindung um einen vertraglich vereinbarten Service der Wireless Logic Group handelt.

\*\*Wenn Ihre Lösung im Mobile Core Conexa von der Wireless Logic Group gehostet wird, umgeht sie normalerweise das Mobile Core (C) des MNO, obwohl es in seltenen Fällen zu Überschneidungen kommen kann. Wenn Ihre Lösung jedoch direkt über einen MNO bereitgestellt wird, wird diese nie das Mobile Core (E) der Wireless Logic Group nutzen

# Support-Modell

Die gesamte eingehende Kommunikation wird von Service Operations geprüft und entsprechend an Network Operations eskaliert.

**Innerhalb der Wireless Logic Domain festgestellte Probleme** unterliegen vollständig unserer Kontrolle und können schnell gelöst werden, auch außerhalb der Geschäftszeiten.

**Probleme, die innerhalb der Domäne der Mobilfunknetzbetreiber (MNO) identifiziert werden,** werden vollständig von Wireless Logic über einen dedizierten Eskalationspfad mit dem MNO gelöst.





**Certificate Number 19387**  
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001  
ISO 14001, ISO 50001

*Vielen Dank für Ihr  
Vertrauen in Wireless Logic!*

**Nehmen Sie  
Kontakt auf!**



#### Deutschland

Wireless Logic mdex GmbH  
Bäckerbarg 6, 22889 Tangstedt  
04109-444-555  
vertrieb@mdex.de

---

#### Weitere Niederlassungen

Australien	Großbritannien	Norwegen
Österreich	Italien	Singapur
China	Liechtenstein	Spanien
Dänemark	Malaysia	USA
Frankreich	Niederlande	

**mdex.de**