

SIM Assist

Mehrstufiger Support

September 2025

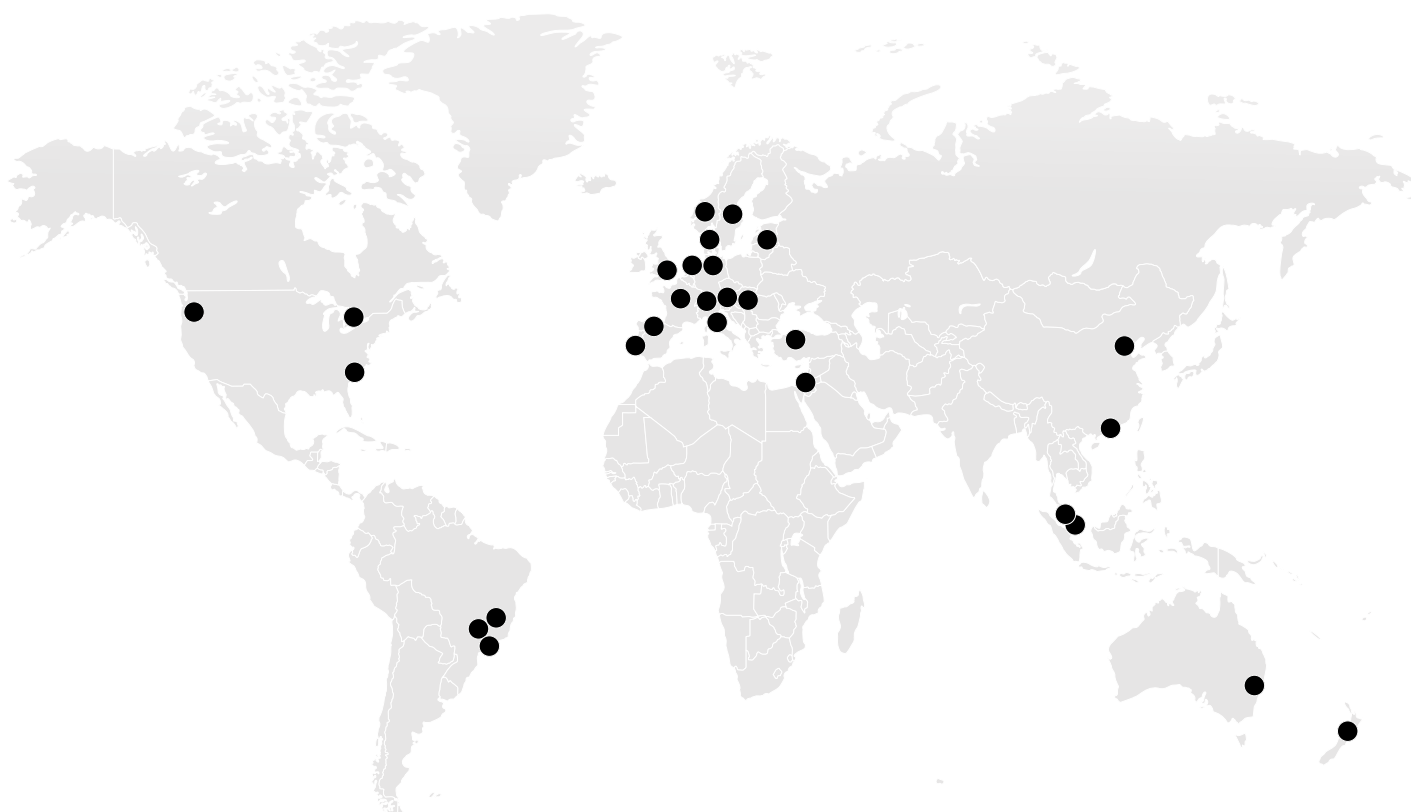
mdex.de
simpro.wirelesslogic.com/login



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

Weltweiter Support für globale Unternehmen

Wir bei der Wireless Logic Group sind stolz darauf, in unserer Branche ein beispielloses Serviceniveau zu bieten. Sobald Sie Kunde sind, können Sie auf das Fachwissen unserer weltweit verteilten Service- und Netzwerkbetriebsteams zurückgreifen, die lokalisierten Support in Echtzeit für Ihre globalen Bereitstellungen bieten.



25

Weltweite
Bürostandorte

1000+

Mitarbeiter
weltweit

+55

Net Promoter
Score

Zahlen entsprechen dem Stand vom 1. Juli 2024

SIM Assist Service-Stufen

SIM Assist ist eine umfassende Support-Lösung, die darauf ausgelegt ist, die Servicequalität für Kunden zu verbessern. Mit ihren drei Support-Stufen – Standard, Plus und Enterprise – deckt die Lösung die Anforderungen von Unternehmen jeder Größe ab.

	Standard	Plus	Enterprise
Support-Zeiten	Geschäftszeiten nur Montag–Freitag 9 - 17 Uhr	Support rund um die Uhr**	Support rund um die Uhr mit Netzwerkteam, das außerhalb der Geschäftszeiten verfügbar ist**
Kontaktkanäle	Webform, E-Mail, Digitaler Assistent, Telefon	Webform, E-Mail, Digitaler Assistent, Telefon	Webform, E-Mail, Digitaler Assistent, Telefon
Onboarding	Hilfecenter	Hilfecenter, E-Mail, live Chat	Telefon
SIM-Management	Hilfefunktion über SIMPro	Hilfefunktion oder Support während der Geschäftszeiten	Hilfefunktion und Support rund um die Uhr
Zeit bis zur ersten Antwort auf allgemeine Support-Anfragen	< unter 6 Stunden	< 4 Stunden	< 2 Stunden
Proaktive Berichterstattung über P1-Vorfälle	✓	✓	✓
Bericht zur Ursachenanalyse für P1-Vorfälle	✓	✓	✓
Rund-um-die-Uhr-Support vom Netzwerkteam	✗	✗	✓
Dedizierter Betreuer	✗	✗	✓
Vierteljährliche Bewertungen von Service und Lösungen	✗	✗	✓

Erste Reaktionszeiten bei Vorfällen mit Priorität

P1: Kritischer Vorfall	< 4 Geschäftsstunden	< 2 Stunden	< 1 Stunde
P2: Größerer Vorfall	< 8 Geschäftsstunden	< 4 Stunden	< 2 Stunden
P3: Relativ kleiner Vorfall	< 12 Geschäftsstunden	< 6 Stunden	< 4 Stunden
P4: Kleiner Vorfall	< 24 Geschäftsstunden	< 12 Stunden	< 6 Stunden

* Die Standard-Service-Support-Stufe wird standardmäßig allen Neukunden zur Verfügung gestellt.

Wir empfehlen jedoch, unsere Support-Stufen sorgfältig zu prüfen, um Ihren Geschäftsanforderungen gerecht zu werden. Bitte wenden Sie sich an Ihren Account Manager oder Wireless-Logic-Vertreter, um weitere Informationen zu den Support-Stufen des SIM Assist Service zu erhalten.

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

Die Teams, die während der Geschäftszeiten 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 Geschäftszeiten 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 Hilfsfunktionen

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

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
P1	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.
P2	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.
P3	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*.
P4	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
Daten		
Roaming-Netzwerk	✓	
Roaming-Verbindung	✓	
Mobile Core	✓	✓ 
WL IP Netzwerk		✓
Kundenverbindungen (Internet, Standleitungen)	✓	
Voice		
Roaming-Netzwerk	✓	
Roaming-Verbindung	✓	
Mobile Core	✓	✓ 
Voice-Terminierungspartner	✓	
SMS		
Roaming-Netzwerk	✓	
Roaming-Verbindung	✓	
Mobile Core	✓	✓ 
SMS-Terminierungspartner	✓	
Allgemeiner Verbindungsfehler		
Roaming-Netzwerk	✓	
Roaming-Verbindung	✓	
Mobile Core	✓	✓ 
NetPro Services		
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.

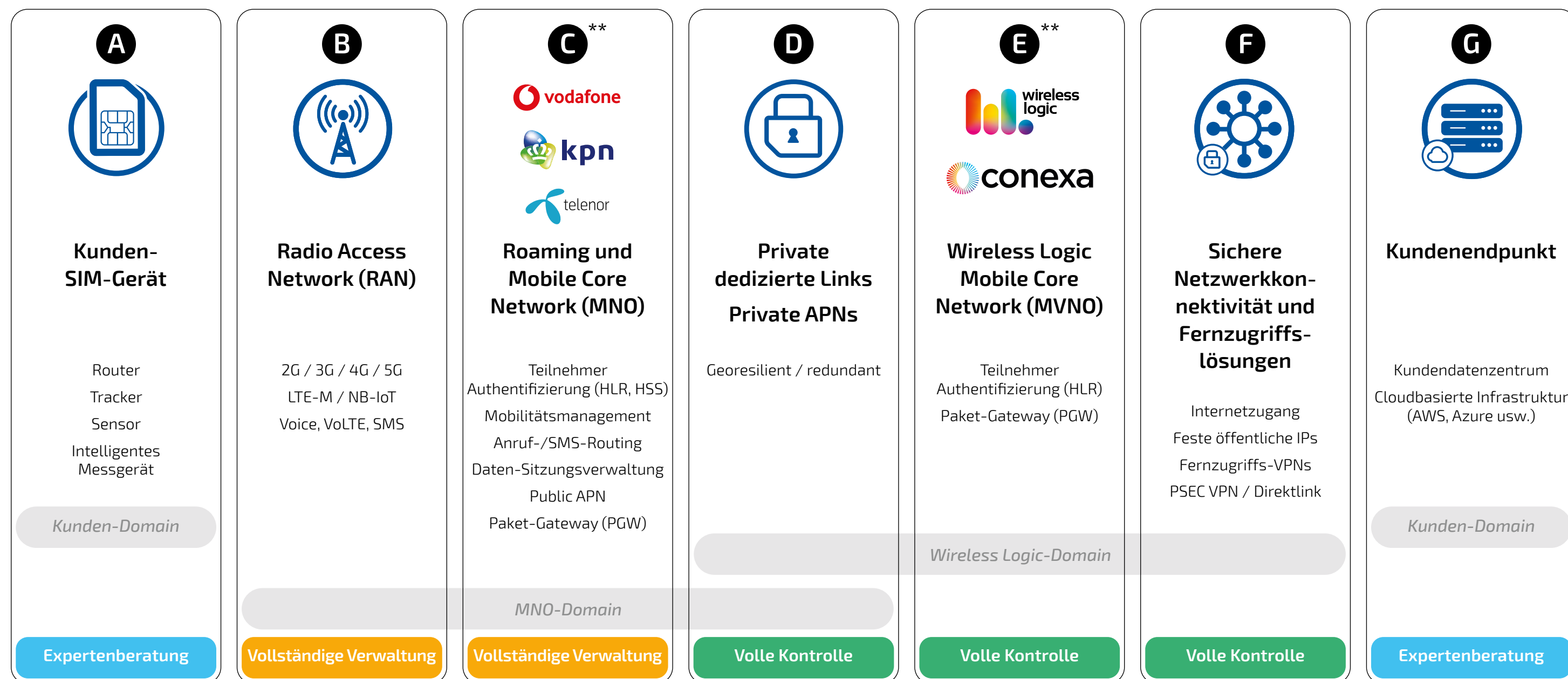
Bei Problemen, die innerhalb der Domain des Kunden festgestellt werden, bieten wir kompetente Beratung an, auch wenn sie außerhalb unserer Kontrolle liegt, um Kunden bei der unabhängigen Lösung zu unterstützen. Diese Probleme unterliegen den Lösungszeiten der Wireless Logic Group nicht.

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.

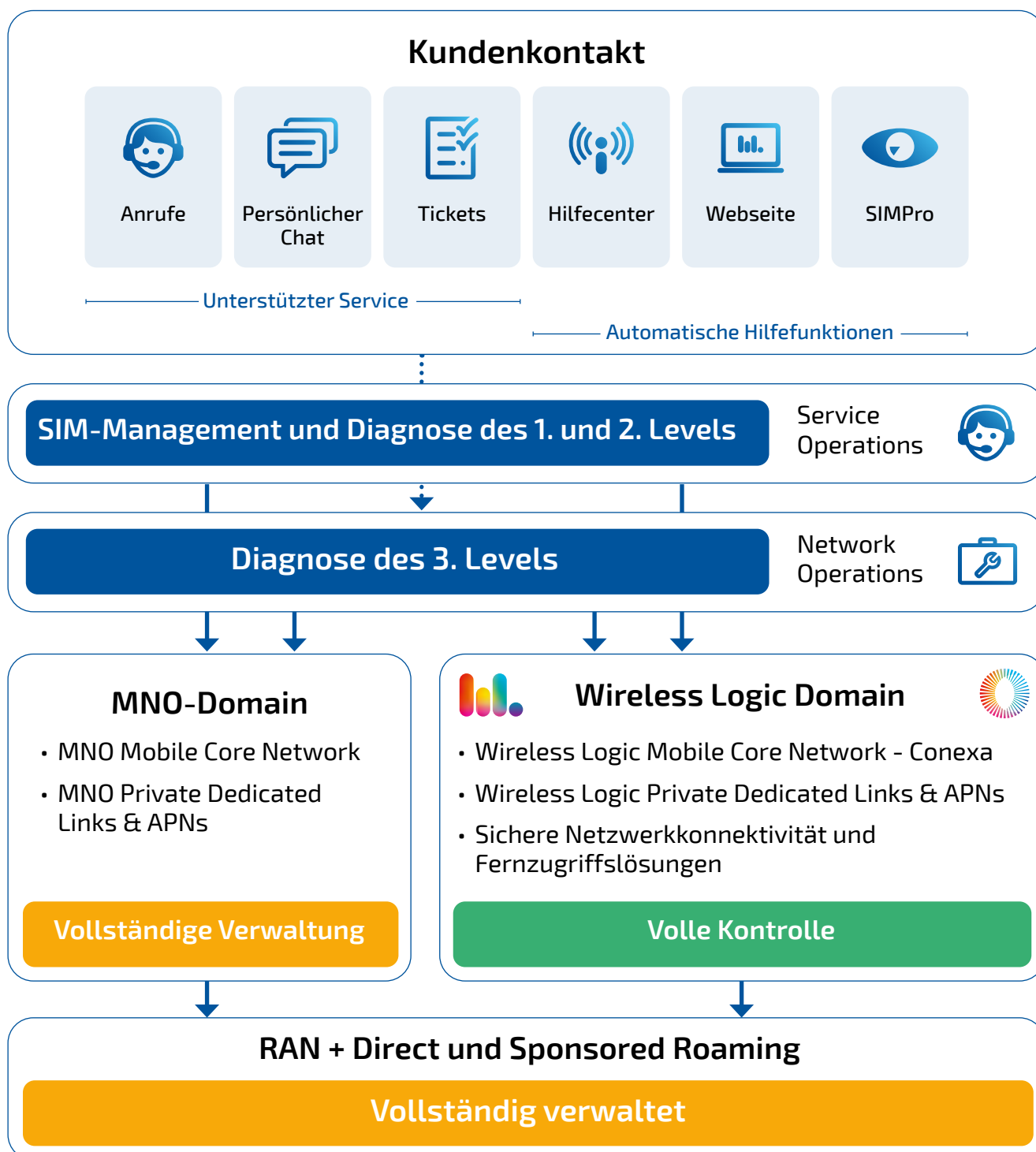
**Wenn Ihre Lösung im Mobile Core Conexa von der Wireless Logic Group gehostet wird, umgeht sie normalerweise das Mobile Core (C) des MNO, obwohl es in seltenen Fällen zu Überschneidungen kommen kann. Wenn Ihre Lösung jedoch direkt über einen MNO bereitgestellt wird, wird diese nie das Mobile Core (E)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