

# 客户服务

数以百万计的连接设备——Telenor为您提供一个联系点。Telenor的全球网络得到个人和积极支持。我们专业的专家团队将提供全天候监控和支持。

您的成功至关重要——而这正是每个客户都是我们的“重要人物”的原因。Telenor Connexion服务运营中心将负责和勤勉地处理每个案例。我们专业且训练有素的团队专门与Telenor Connexion物联网解决方案一同工作。如果发生任何问题，您可以通过电子邮件、电话以及我们的服务门户，随时直接联系单点联系人。我们的技术支持和性能监控专家已准备好迅速采取行动——不管您什么时候需要他们。我们在亚洲有技术支持吗？



## 订阅和物联网控制门户

通过访问实时信息，基于Web的Telenor Connexion服务门户可以让您全面掌控您的解决方案。

- 通过我们的自助管理门户网站，或者直接将我们的应用程序接口集成到您自己的IS/IT系统来管理您的订购服务。
- 您可以使用SIM卡管理工具、实时流量监控、警报功能、历史统计和诊断工具进行全面的检阅和控制。
- 我们专门的物联网支持专家将管理控制门户，并且随时可以帮助解决您可能遇到的任何问题。

## 服务等级协议 (SLA)

基于我们作为移动运营商的服务等级协议的强大传统，我们将保证可靠、高质量的连接。自2012年以来，我们已经为我们的客户提供了我们核心网络元素的99,99%服务可用性。我们将提供各种服务等级协议，以满足您的需求。

## 监测和预防性诊断

也许对于我们的服务运营中心，最令人欣慰的是您很少需要联系他们。我们将针对每个客户解决方案采取预防性诊断方法。通过持续监控，我们力求尽可能快地解决任何问题。

我们可以监控任何网络中的各个已连接设备。如果您发现任何潜在问题，我们将发送电子邮件提醒并建议采取行动

## 服务请求和事件管理

无需外部顾问，积极主动的事件解决方案是我们专业团队的优势之一。如果您需要支持，我们会提供您所需的所有能力。您将对最终客户负责，而我们的物联网专家在此确保您可以尽可能地提供最佳服务。

为确保及时地解决问题，我们将遵循由信息技术基础架构库 (ITIL) 制定的IT服务管理的一套详细的实践方法。凭借应对任何意外事件的行动方案，您可以放心，您的网络将始终处于最佳状态。

## 变更管理

您的解决方案的持续改进和优化，是我们每天关注的重点。除了解决问题之外，我们还将帮助您将您的解决方案成为最佳解决方案。计划升级可以在您的解决方案启动和运行时执行。其他潜在干扰为战略性地分配，以最大限度地降低代价高昂的停机时间

## 您专用的全天候服务团队

Telenor Connexion服务运营中心全年无休，一周7天、一天24小时为您提供服务。我们的专家团队将提供广泛的物联网和连接知识，以直接为您提供支持。



Connecting things. It's all about people.

### 关于TELENOR CONNEXION

Telenor Connexion设计和运行物联网 (IoT) 解决方案。凭借近20年的物联网经验、强大的解决方案组合和协作方法，Telenor Connexion可轻松实现连接服务的价值。公司总部和技术中心位于瑞典，在英国、美国、德国和日本均设有地区办事处。Telenor Connexion由Telenor集团全资拥有，Telenor是全球最大的网络运营商集团之一。

[www.telenorconnexion.com](http://www.telenorconnexion.com)  
[sales@telenorconnexion.com](mailto:sales@telenorconnexion.com)