

Enterprise Network On Premises

Des réseaux stables à peu de frais grâce aux solides connaissances de Swisscom

Une maintenance professionnelle, l'acquisition du matériel, un dépannage efficace et la surveillance proactive des réseaux (LAN) requièrent des compétences spécifiques. Ces compétences existent parfois de manière diffuse au sein de l'entreprise ou ne sont pas développées en raison de ressources insuffisantes. Un partenaire fiable devrait s'occuper de la logistique du matériel et/ou du réseau pour assurer la disponibilité quotidienne des ressources.

Qu'est-ce que Network Management On Premises?

Le service Enterprise Network On Premises comprend des prestations d'exploitation et de maintenance de l'infrastructure LAN et UC (switch, routeur, composants sécurité et sans fil d'une entreprise). Ce service se décline en deux modules:

Supported Network: vous possédez des compétences TIC, mais vous souhaitez de l'aide pour la logistique du matériel et l'analyse des dérangements. Nous nous procurons le matériel de remplacement dans les délais et le livrons dûment configuré (iOS) en cas d'assistance sur site (Onsite-Support). Les problèmes sont analysés immédiatement grâce au télédiagnostic. Des collaborateurs certifiés répondent à vos questions jour et nuit.

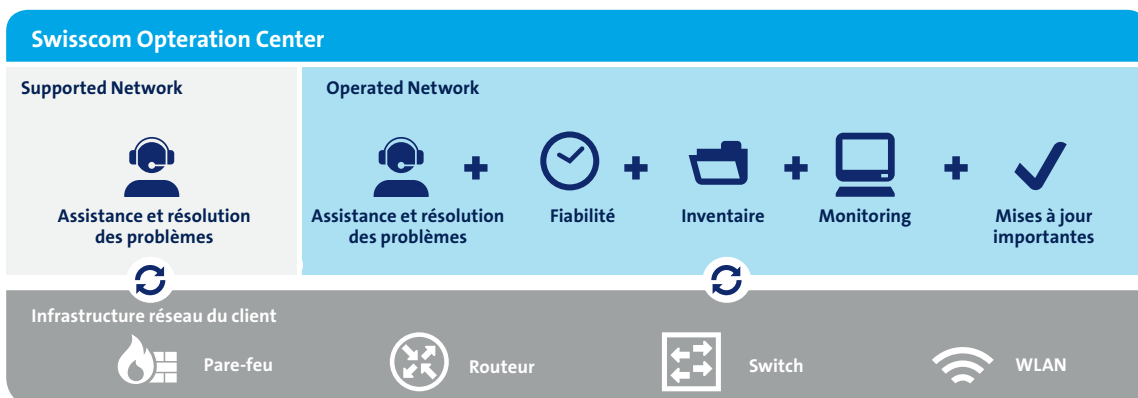
Operated Network: vous souhaitez déléguer l'exploitation de votre réseau tout en recevant des informations régulières.

Nous assurons l'exploitation des composants de votre réseau. Vous n'avez à vous soucier ni de la fiabilité, ni de la sécurité de votre infrastructure. Un avis de dérangement (trouble ticket) est établi automatiquement en cas de problème. Nous vous signalons également les mises à jour importantes des logiciels et les installations sur vos composants. Des gestionnaires de service (Service Manager) vous informent régulièrement sur la qualité de votre réseau et les actualisations requises.

Avantages

Avec le service Enterprise Network On Premises,

- > vous accédez 24h/24 et 7j/7 au Service Desk;
- > vous obtenez l'analyse des problèmes via le télédiagnostic;
- > vous recevez le matériel de remplacement dans les délais garantis;
- > vous bénéficiez de la réassurance de vos appareils par le fournisseur;
- > vous disposez des solides connaissances de nos collaborateurs, certifiés par nos partenaires;
- > vous collaborez avec les techniciens de service de votre région;
- > vous profitez de solutions de financement flexibles (Operated Network uniquement).



Facts & Figures

Module de prestations	Supported Network	Operated Network
Disponibilité		Rapport mensuel
Inventaire		Rapport si nécessaire
Mises à jour importantes des logiciels	–	●
Configuration des appareils de backup	–	●
Monitoring actif	–	●
Gestion du réseau par Swisscom	–	●
Customer Service Manager	–	●
Dépannage		
Service Desk 7x24	●	●
Matériel de remplacement	●	●
Echange du matériel	●	●
Télédiagnostic	●	●
Assistance à distance	●	●
Niveau de service		
Disponibilité	–	●
Incident sur site, délai d'intervention*	2nF, 4nF, jour ouvrable suivant	2nF, 4nF, jour ouvrable suivant
Matériel de remplacement sur site, délai de livraison	Service par coursier	Service par la Poste
Remplacement du matériel		
Par Swisscom	●	●
Par le client	○	–
Assistance		
lundi – vendredi, 7h-18h, sauf jours fériés	●	●
lundi – samedi, 6h-22h, sauf jours fériés	●	●
lundi – dimanche, 0h-24h, y c. jours fériés	●	●

- standard
- contre supplément
- option
- impossible

* nF signifié après télédiagnostic; c.-à-d. 2 ou 4 heures après maximum une heure télédiagnostic nous sommes sur votre site.

Entrez dans l'avenir numérique avec Swisscom

Les entreprises visionnaires profitent des possibilités de la numérisation pour réinventer l'avenir. Swisscom explore également de nouveaux domaines d'activité avec de nombreuses innovations. Notre responsabilité est de vous soutenir de manière à vous permettre d'utiliser la numérisation de manière optimale.

Nous mettons en réseau pour vous la meilleure infrastructure réseau, une gestion des données sécurisée, une gestion de projet solide, une implémentation réussie et de nombreuses solutions innovantes.

Bienvenue au pays de tous les possibles.

Vous trouverez de plus amples informations et les données de contact de nos experts sous www.swisscom.ch/enop