



Zu einer kompletten Festnetz Telefonie Infrastruktur gehört viel mehr als nur Anrufe aus Microsoft Teams zu tätigen und entgegenzunehmen. Das Management und Monitoring der komplexen Cloud Konfiguration sowie die Integration in bestehende Telefoniekomponenten können sehr anspruchsvoll und zeitintensiv sein. Überlassen Sie uns die gesamte Orchestrierung Ihres Phone Systems - unabhängig davon, woher Sie Ihre Connectivity Lösung und Teams Phone beziehen.

### Microsoft 365 Phone System Management von Swisscom sichert den reibungslosen Betrieb Ihrer Microsoft Teams Telefonie Lösung und allenfalls abhängigen Umsystemen: Von Callcenter zu Skype for Business Server bis zu Drittprovider, SBC und weitere.

#### Was beinhaltet M365 Phone System Management?

Was für den User sehr einfach und bequem ist, bringt für die IT oft hohe Komplexität mit sich. Überlassen Sie die Mühe uns und investieren Sie die gewonnen Ressourcen in Ihr Kerngeschäft. Unsere Swisscom Experten kümmern sich um die ideale Konfiguration, Betrieb, Incident Handling und Monitoring Ihres Microsoft Phone Systems. Optional profitieren Sie von einem Microsoft Premium Support, mit welchem Ihre Anliegen priorisiert betreut werden und Sie jederzeit Zugriff auf zertifizierte Microsoft Engineers haben. Sie möchten noch einen Schritt weiter gehen? Optimieren Sie Ihre Telefonielösung mit [Enterprise SIP Cloud](#) und profitieren Sie von einer direkten und sicheren Verbindung zwischen Ihrem Cloud-Telefonie Anbieter und dem öffentlichen Telefonnetz. So können Sie bestehende Festnetznummern mit Cloud Telefonie Systemen wie Microsoft Teams Phone nutzen.

#### Ihre Nutzen mit M365 Phone System Management von Swisscom

- Individuelle Angebote  
Wählen Sie zwischen unserem Essential Basis Angebot und unserem Business Angebot für höhere Anforderungen an Ihre Telefonie-Kommunikation.
- Individueller Service und Support  
Wir bieten Ihnen auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Service und Support Levels.
- Bestehende Infrastruktur beibehalten  
Nutzen Sie weiterhin Ihre Vorort-Komponenten wie Türsprechstellen oder DECT-Telefone.
- Optimierungspotential  
Wir zeigen Ihnen bei ungenügender und/oder kritischer Gesprächsqualität notwendige Verbesserungsmaßnahmen auf.
- Umfassender Management Service  
Wir kümmern uns ganzheitlich um Ihre Telefonielösung in Teams Phone: Konfiguration des Phone Systems und Telefonanschlusses; Teams Telefonie Management; Anrufrouting zwischen Umsystem (Managed SBC); Management von Drittproviderlösungen; Monitoring & Reporting; übergreifender Support.

### Wir kümmern uns um alles





## Facts & Figures

Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.

Swisscom (Schweiz) AG Enterprise Customers, Postfach, CH-3050 Bern, Tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise

swisscom



### Basisleistungen

#### Microsoft Cloud Foundation

- Lifecycle der Administratoren- und Zugriffsberechtigungen.
- Führen des Change Logs (Anpassungen am Tenant).
- Koordinieren des Incident Managements, Fehlersuche und -behebung in eingekauften M365 Swisscom Produkten.

#### Swisscom Support

- 2<sup>nd</sup> und 3<sup>rd</sup> Level Unterstützung durch Swisscom.
- Ticket Bearbeitung durch Swisscom Supportorganisation bei Problemen mit Microsoft Teams Phone sowie weiteren UCC Cloud- und Onsite Systeme.

#### Call Quality Reporting

- Monatliche Analyse und Auswertung der Call Quality Daten & Call Success Ratio auf dem Kunden-Tenant und Interpretation/ Zusammenfassung.
- Aufzeigen von notwendigen Verbesserungsmaßnahmen bei ungenügender und kritischer Gesprächsqualität.

#### User Profil Management

Unterhaltung (add, change & delete) der vordefinierten Userprofile für die Einstellungen von Chat, Audio und Video, Wahlberechtigungen, Routing Richtlinien (Policies), Desksharing, Meeting und Federation.



### Ausprägungen

#### "Essential" Paket

Profitieren Sie von unseren Basisleistungen und zusätzlicher Unterstützung bei Bedarf.

#### "Business" Paket

Stärken Sie Ihre interne und externe Kommunikation mit unserem "Business" Paket:

- Basisleistungen sowie Zusatzsupport aus unserem "Essential" Paket.
- Betrieb & Provisionierung, Call Quality Reporting, Service Enhancement Updates.
- Optionen gegen Aufpreis: Emergency Location Handling, Teams Devices Support, UCC Profil Management, Drittprovider Schweiz und International.



### Optionale Leistungen

#### Microsoft Cloud Premier Support

Wir stellen sicher, dass in Supportfällen jederzeit auf Microsoft Spezialisten zurückgegriffen werden kann und kritischen Fälle dabei prioritär behandelt werden.

Triage/Support von UCC 3rd Party Lösungen (OnPrem oder Cloud).

Service Management lokale UCC Infrastruktur (Skype for Business, SBC, ATA-Box usw.).

Bereitstellung managed SBC für Direct Routing Anbindung zu Microsoft (z.B. für Anbindung weitere kundenseitige PBX-UCC Systeme).



### Zusatzservices

Wir unterstützen Sie bei Ihren Projekten, vom Konzept über die Umsetzung bis zum Betrieb.

Wir unterstützen Sie bei der Migration der bestehenden Telefonie Lösung zur Microsoft Teams Phone.

Wir bieten Trainings und Schulungen für Power User, IT- Mitarbeiter sowie weitere Anwender an.