



Factsheet

Smart Sourcing Proactive Operation Management

swisscom

Enable, drive and protect
your business.



Ein proaktiver Betrieb für einen reibungslosen IT-Alltag

Das Smart Sourcing Proactive Operation Management bietet Ihnen eine umfassende und proaktive Lösung zur Überwachung, Koordination und Optimierung Ihres Betriebsablaufs, um maximale Effizienz und reibungslose Geschäftsabläufe sicherzustellen.

Der proaktive Betrieb Ihrer IT durch unsere Spezialisten ermöglicht die frühzeitige Erkennung und Behebung von Problemen und gewährleistet durch moderne technologische Ansätze eine optimierte Ressourcenauslastung.

Zudem unterstützt unsere Lösung eine gezielte Planung und Implementierung von Änderungen in Ihrer IT-Infrastruktur, minimiert Risiken und Ausfallzeiten und verbessert die Bearbeitung von Kundenanfragen und Serviceanforderungen. Legen Sie die Verantwortung und den IT-Betrieb in unsere Hände, während sich Ihr Unternehmen voll und ganz auf die Kernkompetenzen fokussiert und die Produktivität weiter steigert.

Ganzheitlicher und proaktiver Managed Service Ihres IT-Betriebs



Durch kontinuierliche Überwachung und Analyse Ihrer Systeme werden potenzielle Probleme frühzeitig erkannt und sofort behoben. Dies minimiert Ausfallzeiten und sorgt für einen stabilen Betrieb, der reibungslos läuft.

Individuelle Betreuung und Sparringpartner



Unser Service bietet eine umfassende Betreuung Ihres IT-Betriebs, von der täglichen Wartung bis hin zur strategischen Planung. Dadurch entfallen interne Belastungen und Ressourcen können für andere wichtige Geschäftsbereiche genutzt werden.

Anpassungsfähig und dynamisch, mit einem vielseitigen proaktiven Angebot



Unser Service ist flexibel und kann sich schnell an wechselnde Anforderungen und Marktbedingungen anpassen. Wir bieten ein breites Spektrum an Dienstleistungen, die proaktiv auf Ihre individuellen Bedürfnisse eingehen und Ihre IT-Infrastruktur optimal unterstützen.

So funktioniert Smart Sourcing Proactive Operation Management

Bereiche Ihres IT-Betriebs



Cloud



Lan/Netzwerk



Storage



Server



Devices



Firewall



Andere



Unser proaktives Management

Swisscom



Operation Managers and Engineers

Proaktiver Betrieb Ihrer IT durch unsere Experten



Facts & Figures

Basisleistungen



Service Management: Beinhaltet die gemeinsame Planung von IT-Services, um sicherzustellen, dass sie den Geschäftsanforderungen und Erwartungen des Unternehmens gerecht werden.

Incident Management: Bezieht sich auf den Prozess der effizienten Behandlung und Lösung von Vorfällen oder Störungen in IT-Systemen, um die Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit zu minimieren und den normalen Betrieb wiederherzustellen.

Request Management: Bezieht sich auf die Verwaltung und Bearbeitung von Anfragen von Benutzern oder des Unternehmens bezüglich IT-Services, Ressourcen oder Unterstützung.

Change Enablement: Ist der Prozess der effektiven Planung, Genehmigung und Durchführung von Änderungen in einer kontrollierten Umgebung, um die Auswirkungen auf den laufenden Betrieb zu minimieren und eine reibungslose Umsetzung sicherzustellen.

Access Management: Kontrolle und Verwaltung des Zugriffs auf IT-Systeme und -Anwendungen, um die Sicherheit zu gewährleisten.

Monitoring and Event: Überwachung der IT-Infrastruktur sowie Erfassung und Verarbeitung von Ereignissen und Benachrichtigungen.

Configuration Management: Verwaltung und Kontrolle der IT-Konfigurationen, um Transparenz und Kontinuität sicherzustellen.

Problem Management: Identifizierung und Behebung von zugrunde liegenden Ursachen von wiederkehrenden Problemen in der IT-Infrastruktur.

Availability Management: Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit der IT-Services, um Ausfallzeiten zu minimieren.

Operation Management: Überwachung und Optimierung des IT-Betriebs durch unsere Spezialisten, um effiziente Abläufe und hohe Servicequalität zu gewährleisten.



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

Optionale Leistungen



Capacity Management: Optimierung der IT-Kapazitäten, um den aktuellen und zukünftigen Anforderungen des Unternehmens gerecht zu werden.

Supplier Management: Verwaltung der Beziehung und Leistung externer Lieferanten und Dienstleister.

Backup Management: Planung und Durchführung von regelmässigen Backups, um die Datensicherheit und Wiederherstellbarkeit zu gewährleisten.

Lifecycle Management: Umfassende Verwaltung des gesamten IT-Lifecycle, von der Planung über die Implementierung bis zur Ausphasung.

Zusatzservices



Service languages: Bereitstellung von IT-Services in verschiedenen Sprachen.

Mehr Informationen und das Kontaktformular finden Sie hier:
www.swisscom.ch/smart-sourcing-services



Smart Sourcing Services Portfolio

Unsere Smart Sourcing Services unterstützen Unternehmen mit massgeschneiderten Betriebs- und Supportleistungen in den folgenden Dienstleistungsbereichen:

Smart Sourcing User Support

Im Bereich User Support können wir Ihre Mitarbeitenden bei IT-Belangen über verschiedene Kanäle optimal unterstützen: Servicedesk, Swisscomat, Onsite Digital Bar, Onsite Swisscom Shop

Smart Sourcing Application Operation

Wir übernehmen die Verantwortung für den Betrieb von Application Server, Database und Middleware.

Smart Sourcing Workplace Operation

Mit Workplace Operation unterstützen wir unsere Kunden beim Betrieb der Endgeräte für die Angestellten: Enduser support, Software Packing, User Administration, Distribution and Update, Workplace Field Support, Inventory and Lifecycle

Smart Sourcing Voice & UCC Operation

Wir unterstützen Sie mit Betriebsleistungen für Kommunikationskomponenten: Voice Clients, Media Gateway, Core Server, Security Gateway

Smart Sourcing Cloud Operation

Mit Cloud Operation unterstützen wir Sie beim Betrieb auf den Public Clouds der Hyperscaler: Service Delivery Management, Managed Tenant Operation, Managed Workload Operation

Smart Sourcing Datacenter Operation

In der IT Domain Datacenter Operation betreiben wir kundeneigene Datacenter und Private Clouds. Virtualization, Server, Storage, Operating System, Server

Smart Sourcing Security Operation

In der IT Domain Security Operation übernehmen und verantworten wir Security-Infrastrukturen: Firewall, Intrusion detection Antivirus, Authentication Services, Proxy Server

Smart Sourcing Network Operation

In der IT-Domain Network Operation übernimmt Swisscom den Betrieb von Kundeninfrastruktur, welche für der Bereitstellung der Connectivity-Services dienen: Local Area Network (LAN), Software Defined Networking (SDN), Wide Area Network (WAN), VPN Concentrator, Wireless Access Points, Load Balancer, Routing / Switching

Unser Dienstleistungsportfolio ist breit gefächert und flexibel. Diese Dienstleistungsbereiche sind nicht abschliessend. In Rücksprache mit uns können weitere IT- Bereiche in Ihrer Organisation betrieben werden. Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen und massgeschneiderte Lösungen.