



IoT Service Management: Maîtriser votre idée IoT business grâce à votre expérience.

Avec IoT Service Management, Swisscom propose une assistance opérationnelle prioritaire, l'opportunité d'augmenter la qualité des services et la fiabilité de la solution IoT tout en réduisant l'effort du client.

Qu'entend-t-on par IoT Service Management?

Avec l'offre IoT Service Management, Swisscom souhaite minimiser les problèmes et garantir la stabilité opérationnelle. L'objectif consiste à fournir une expertise au client là où il en a besoin afin de permettre de mener à bien son IoT business case.

Comme les solutions de l'internet des objets ne cessent de se complexifier, Swisscom Enterprise IoT simplifie non seulement ses produits, mais également l'assistance et son service pour ses clients. C'est pourquoi Swisscom IoT propose aux clients IoT un service manager dédié qui soutient, surveille et analyse leur solution IoT, de l'appareil au cloud (matériel, management platforms, cloud, analyse, etc. inclus). Les activités du service manager peuvent comprendre la gestion de la configuration, ainsi que l'envoi de matériel, la coordination des partenaires, l'échange dans le cadre de réunions périodiques avec les clients pour qu'ils puissent faire part de leurs besoins, problèmes et demandes de modification.

Le client a également la possibilité de confier les activités opérationnelles à notre équipe IoT Design & Delivery.

Pour les applications essentielles au business, Swisscom Enterprise IoT peut garantir des KPI hautement disponibles pour le réseau mobile, le portail de management et ses API. En plus, le client peut bénéficier d'une assistance 24h/24 et 7j/7, de réponses et temps de résolution garantis du service à la clientèle IoT.

Vos avantages avec IoT Service Management

- Un seul interlocuteur pour l'assistance IoT system solution
- Fiabilité simplifiée et garantie de l'exploitation de la solution IoT
- Justification vis-à-vis des parties prenantes et service garanti pour les applications essentielles au business
- Transmission de tâches opérationnelles répétitives sélectionnées
- Simplification pour le client

Avec nos IoT services, nous voulons permettre à nos clients de se placer sur le marché et soutenir une exploitation optimale de leur solution IoT.



IoT Service Management en bref

Service Level Agreement

KPI

- Service de connectivité
- Disponibilité du portail et API
- Temps d'assistance fixes et disponibilité 24h/24 et 7j/7

Service Manager

Interlocuteur dédié pour toutes les questions concernant IoT: réunions régulières pour parler des besoins, problèmes ou demandes de modification du client

Externalisation

L'équipe IoT Design & Delivery se charge de **tâches opérationnelles** sélectionnées pour simplifier et réduire les efforts des clients.



Solution IoT du client



IoT Service Management en détail



IoT Service Manager

Un seul interlocuteur pour le client avec une solution IoT. L'IoT service manager est l'interlocuteur et la partie prenante pour le client. Il conseille et soutient le client dans les questions opérationnelles.

Les activités du service manager peuvent, par exemple, comprendre la gestion de la configuration et l'envoi de matériel, la coordination de la gestion des partenaires, l'échange avec les clients pour traiter leurs besoins, problèmes et demandes ou une assistance régulière pour les questions posées et les demandes de modifications.



Service Level Agreement

Pour les applications essentielles au business, Swisscom peut garantir des KPI hautement disponibles pour le réseau mobile, le portail de management et ses API. En plus, le client peut bénéficier d'une assistance 24h/24 et 7j/7 et de temps d'assistance garantis de l'équipe d'assistance IoT.

Service de connectivité

Disponibilité garantie du service de connectivité en ce qui concerne la capacité des appareils IoT à s'enregistrer sur la management platform et à gérer le trafic. Accès radio Swisscom basé sur la technologie 2G, 3G et 4G et disponibilité de service du réseau Low Power Network de Swisscom

Disponibilité portail / API

L'accessibilité de l'API et du portail Connectivity Management Platform depuis l'Internet est garantie au client.

Temps d'assistance

Le client bénéficie de temps d'assistance fixes pour répondre et résoudre les problèmes d'importance critique, élevée, moyenne et faible. Option pour la disponibilité 24h/24 et 7j/7 du service à la clientèle IoT.



Externalisation

L'équipe IoT Design & Delivery peut se charger de tâches pendant la phase opérationnelle de la solution IoT du client pour réduire les efforts du client en matière de tâches répétitives.