



## IoT Service Management:

Realizzate la vostra idea di business IoT insieme alla nostra esperienza.

**Con IoT Service Management, Swisscom fornisce un supporto operativo prioritario, la possibilità di migliorare la qualità e l'affidabilità del servizio della soluzione IoT riducendo allo stesso tempo la necessità di intervento da parte del cliente.**

### **Cos'è IoT Service Management?**

Con l'offerta di IoT Service Management, Swisscom punta a ridurre al minimo i problemi e a garantire la stabilità operativa. L'obiettivo è quello di fornire al cliente il know-how di cui ha bisogno e di garantirgli il successo nella gestione del suo business IoT.

Con l'aumentare della complessità delle soluzioni nel campo dell'Internet of Things, Swisscom Enterprise IoT non semplifica soltanto i suoi prodotti, ma anche il servizio e l'assistenza ai suoi clienti. Swisscom IoT offre quindi ai clienti IoT un service manager dedicato che supporta, monitora e analizza le loro attività nell'ambito della soluzione Swisscom IoT dal dispositivo al cloud (inclusi hardware, piattaforme di gestione, cloud, analisi ecc.). Le attività del service manager possono includere la gestione della configurazione e l'invio di hardware, la coordinazione dei partner e lo scambio di informazioni ed esperienze con i clienti in riunioni periodiche per affrontare le loro esigenze, i loro problemi e le richieste di modifiche.

Il cliente ha anche la possibilità di esternalizzare attività operative al nostro team IoT Design & Delivery.

Per le applicazioni di importanza critica per l'azienda, Swisscom Enterprise IoT può garantire la disponibilità di KPI all'avanguardia per quanto riguarda la rete mobile, il portale di gestione e le sue API. Inoltre, il cliente può usufruire di un supporto 24/7 e di tempi garantiti per la risposta e la risoluzione a cura del Servizio clienti IoT.

### **I vostri vantaggi con IoT Service Management**

- Un solo interlocutore per l'assistenza dedicata alla soluzione di sistema IoT
- Affidabilità semplificata e garantita nell'utilizzo di soluzioni IoT
- Giustificazione economica nei confronti degli stakeholder e servizio garantito per applicazioni di importanza critica per l'azienda
- Delega di attività operative selezionate caratterizzate da ripetitività
- Semplificazione per il cliente

Con i nostri servizi IoT puntiamo a offrire ai clienti la possibilità di entrare sul mercato e ad aiutarli a gestire con successo la loro soluzione IoT.



## IoT Service Management in breve

Le informazioni riportate in questo documento non costituiscono un'offerta vincolante. Sono fatte salve tutte le modifiche.

### Accordo sul livello di servizio

#### KPI

- Servizio di connettività
- Disponibilità del portale e dell'API
- Tempi di intervento fissi e disponibilità 24/7

### Service manager

#### Un interlocutore dedicato

per tutte le questioni IoT: incontri regolari per scambio su esigenze, problemi e richieste di cambiamento da parte del cliente

### Outtasking

Il team IoT Design & Delivery si occupa di **attività operative** selezionate per semplificare e ridurre il carico di lavoro del cliente.



Soluzione IoT del cliente



## IoT Service Management nel dettaglio



### IoT Service Manager

Un unico interlocutore per il cliente che sceglie una soluzione IoT. IoT Service Management è sia l'interlocutore e lo stakeholder per il cliente. Offre consulenza e supporto al cliente su questioni operative.

Le attività del Service manager possono includere ad esempio la gestione della configurazione, l'invio di hardware, il coordinamento della gestione dei partner, lo scambio di opinioni e di esperienze con il cliente per gestirne esigenze, problemi e richieste, così come un'assistenza su base regolare per gli eventuali problemi e le richieste di cambiamento che si presentano.



### Accordo sul livello di servizio

Per le applicazioni di importanza critica per l'azienda, Swisscom può garantire la disponibilità di KPI all'avanguardia per quanto riguarda la rete mobile, il portale e la sua API. Inoltre, il cliente può usufruire di un supporto 24/7 e tempi di intervento garantiti a cura del team di supporto IoT.

#### Servizio di connettività

Disponibilità garantita del servizio di connettività per consentire ai dispositivi IoT di gestire il traffico accedendo alla piattaforma dedicata. Disponibilità di accesso radio Swisscom basata su 2G, 3G e 4G e disponibilità del servizio Low Power Network di Swisscom.

#### Disponibilità del portale e dell'API

Il cliente ha un accesso garantito tramite Internet all'API e alla piattaforma di gestione della connettività.

#### Tempi di intervento

Il cliente usufruisce di tempi di intervento fissi entro i quali ottiene una risposta e una soluzione a problemi di importanza critica, elevata, media e bassa. Opzione per una disponibilità 24/7 del servizio clienti IoT.



### Outtasking

Durante la fase operativa della soluzione IoT del cliente, il team IoT Design & Delivery si può occupare di determinate attività per ridurre il carico di lavoro del cliente in attività ripetitive.

Swisscom (Switzerland) Ltd.  
Clienti aziendali, casella postale,  
CH-3050 Berna, telefono 0800 800 900.