



IoT Service Management: Meistern Sie Ihre IoT-Geschäftsidee mit unserer Erfahrung.

Swisscom bietet dem Kunden mit IoT Service Management besten operativen Support, höchste Servicequalität und Zuverlässigkeit ihrer IoT-Lösung sowie die Möglichkeit Aufwand und Zeit zu sparen durch die Übergabe von operativen Tätigkeiten.

Was ist IoT Service Management?

Mit dem IoT Service Management-Angebot gewährleistet Swisscom einen stabilen Betrieb und unterstützt den Kunden in operativen Angelegenheiten. Das Ziel ist, Fachwissen dort bereitzustellen, wo der Kunde es für eine erfolgreiche Umsetzung seines IoT-Business Cases benötigt.

Während die Komplexität von Internet of Things-Lösungen stetig zunimmt, ist Swisscom Enterprise IoT bestrebt nicht nur ihre eigenen Produkte, sondern auch den Support und die Betreuung für ihre Kunden zu vereinfachen. Deshalb bietet Swisscom für ihre IoT-Kunden einen dedizierten IoT Service Manager, der im Rahmen der Swisscom IoT-Lösung vom Gerät bis zur Cloud (einschliesslich Hardware, Management-Plattformen, Cloud, Analysen usw.) Unterstützung leistet sowie Monitoring- und Analyse-Tätigkeiten ausführt. Die Leistungen des Service Managers können die Konfigurationsverwaltung sowie den Hardware-Versand, die Koordination von Partnern und in regelmässigen Meetings den Austausch mit den Kunden umfassen, damit diese ihre Bedürfnisse, Anliegen und Änderungswünsche ansprechen können.

Ausserdem hat der Kunde die Möglichkeit, operative Tätigkeiten an unser IoT Design & Delivery Team auszulagern, was dem Kunden unter anderem Zeit und Aufwand erspart.

Für geschäftskritische Anwendungen kann Swisscom Enterprise IoT beste Verfügbarkeits-KPIs für das Mobilfunknetz, das Management-Portal und seine API garantieren. Zusätzlich kann der Kunde vom 7x24-Support und von garantierten Reaktions- und Problemlösungszeiten des IoT-Customer Care profitieren.

Ihre Vorteile mit dem IoT Service Management

- ein dedizierter Ansprechpartner für die Unterstützung von IoT-Lösungen
- dokumentierte und garantierte Betriebszuverlässigkeit der IoT-Lösung
- Volle Transparenz gegenüber seinen Stakeholdern und garantierte Verfügbarkeiten bei kritischen Geschäftsanwendungen
- Übergabe ausgewählter sich wiederholender operativer Aufgaben
- Vereinfachung für den Kunden

Mit unseren IoT Services zielen wir darauf ab, unseren Kunden am Markt zu unterstützen und den erfolgreichen Betrieb ihrer IoT-Lösung zu ermöglichen.



IoT Service Management auf den Punkt gebracht

Service Level Agreement

KPI's

- Connectivity Service
- Verfügbarkeit von Portal und API
- Fixe Support Zeiten und 7x24-Verfügbarkeit

Service Manager

Dedizierter

Ansprechpartner für alle IoT Themen:
Regelmässige Meetings zum Austausch von Kundenbedürfnissen, -problemen oder Anpassungswünschen

Outtasking

Das IoT Design & Delivery Team übernimmt ausgewählte **operative Tätigkeiten**, zur Simplifizierung und zur Minimierung des Kundenaufwands.



IoT Lösung des Kunden



IoT Service Management im Detail



IoT Service Manager

Ein dedizierter Ansprechpartner für den Kunden mit einer IoT-Lösung. Der IoT Service Manager ist Ansprechpartner und Interessenvertreter für den Kunden. Er berät und unterstützt den Kunden in operativen Angelegenheiten.

Zu den Tätigkeiten des Service Managers zählen beispielsweise die Konfigurationsverwaltung und der Hardware-Versand, die Koordination des Partnermanagements, der Austausch mit Kunden, um auf deren Bedürfnisse, Probleme und Anfragen einzugehen, und auch die regelmässige Unterstützung bei aufkommenden Problemen und Änderungsanfragen.



Service Level für IoT-Lösungen

Für geschäftskritische Anwendungen kann Swisscom beste Verfügbarkeits-KPIs für das Mobilfunknetz, das Portal und deren API garantieren. Zusätzlich kann der Kunde vom 7x24-Support und von garantierten Reaktions- und Lösungszeiten des IoT-Support-Teams profitieren.

Konnektivitätsdienst

Garantierte Verfügbarkeit des Konnektivitätsdienstes in Bezug auf die Fähigkeit der IoT-Geräte, sich bei der Management-Plattform zu registrieren und den Datenverkehr zu verarbeiten. Radio Access Availability von Swisscom auf Basis von 2G, 3G und 4G und die Dienstverfügbarkeit des Low Power Network von Swisscom.

Portal-/API-Verfügbarkeit

Dem Kunden wird die Erreichbarkeit der API und des Portals der Konnektivitätsmanagementplattform aus dem Internet garantiert.

Supportzeiten

Dem Kunden werden feste Supportzeiten für die Reaktions- und Problemlösungszeit bei kritischen, schwerwiegenden, mittleren und geringen Problemen mitgeteilt. Optional 7x24-Verfügbarkeit vom IoT-Customer Care.



Outtasking

Das IoT Design & Delivery Team kann während der Betriebsphase der IoT-Lösung des Kunden ausgewählte Aufgaben übernehmen, um den Aufwand des Kunden bei sich wiederholenden Aufgaben zu reduzieren.