



Factsheet

Smart Sourcing Reactive Operation Management

swisscom

Enable, drive and protect
your business.



Vermeiden Sie Ausfallzeiten in Ihrem IT-Betrieb, mit einer schnellen Problemlösung und Störungsbehebung

Smart Sourcing Reactive Operation Management ermöglicht Ihnen, schnell und effizient auf komplexe technische Herausforderungen zu reagieren und den reibungslosen Betrieb Ihrer IT-Systeme sicherzustellen.

Mit unserer Lösung können Zwischenfälle und Änderungsanträge schnell gelöst werden, um Ausfallzeiten zu minimieren und die Produktivität zu steigern.

Unser Service bietet eine reibungslose Kommunikation, erlaubt eine schnelle Umsetzung von Änderungen und ermöglicht eine flexible Anpassung an neue Anforderungen. Unser Experten-Support löst komplexe IT-Anfragen, die über den First-Level-Support hinausgehen, und trägt dazu bei, die betriebliche Effizienz zu steigern und Prozesse durch zuverlässige Lösungen und Zeitersparnis zu optimieren.

Umfassende und flexible Lösung für die Abwicklung Ihres IT-Betriebs



Unser Service bietet eine flexible und umfassende Unterstützung für Ihren IT-Betrieb. Wir sorgen dafür, dass Ihre IT-Systeme reibungslos funktionieren und Störungen schnell behoben werden.

Experten-Support für komplexe Störungen



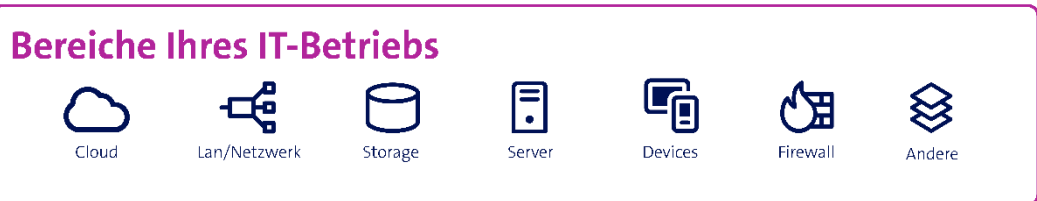
Der Service bietet eine umfassende Lösung für das reaktive IT-Betriebsmanagement, die sich auf eine schnelle Problemlösung und Fehlerbehebung konzentriert. Wir unterstützen auch im Change- und Request-Management.

An IT-Umgebungen flexibel anpassbar



Unsere Dienstleistungen lassen sich an jeder IT-Umgebung anpassen – unabhängig davon, ob sie bereits im Einsatz ist, neu eingeführt wird oder für uns unbekannt ist.

So funktioniert Smart Sourcing Reactive Operation Management



Ihre Unterstützungsanfrage





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.

Optionale Leistungen



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.

Remote Access: Ermöglicht es Benutzern, von einem entfernten Standort aus auf IT-Systeme, Netzwerke oder Daten zuzugreifen. Dadurch können sie auf Ressourcen zugreifen oder Aufgaben erledigen, ohne physisch vor Ort sein zu müssen.

Zusatzservices



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

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



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.