

# System & Service Management

## Aufgabe 5.1: Telefonieren als IT-Service

### Welche Services bietet die Swisscom im Bereich „Telefonieren“ an?

- Heimanschluss für Private/KMU (Fixnet): Analog, ISDN (Multiline)
- Telefoninfrastruktur für Firmen (Corporate Mobile Network)
- Öffentliche Telefone (Publiphon)
- Sprachnachrichten (Combox/Pro)
- Mobiltelefonie (Natel)
- Voice over IP
- Roaming-Verträge mit Drittanbietern
- Zusatzdienste: Rufumleitung, Konferenzen, Rufunterdrückung
- SIM Karten Dienstleistungen: SIM Ersatz, SIM Kopie
- Verzeichnisdienste: Adress- und Telefonbücher (öffentliche und private)
- Vermietung, Leasing, Verkauf von Endgeräten. Installation und Aufschaltung.
- ...

(Siehe <http://www.swisscom.ch/solutions/Solutions-products>)

### Welche Mittel sind notwendig damit die Swisscom den Service “Telefonieren” anbieten kann?

- Netz- und Systeminfrastruktur (sowohl Hardware als auch Software)
- Personal
- Prozesse
- ...