

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

**Herausgeber:** Swisscom

**Band:** 74 (1996)

**Heft:** 7

**Vorwort:** Qualität als Königsweg zur Kundenzufriedenheit

**Autor:** Gysling, Hannes

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 26.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

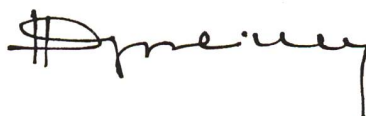
# QUALITÄT ALS KÖNIGSWEG ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT

**D**ie Informatik in der Telekommunikation ist in den vergangenen Jahren zu einer strategischen und wettbewerbsbestimmenden Grösse geworden. Die strategischen Erfolgspositionen der Telecom PTT im Markt liegen dabei nicht bloss im technischen Bereich – vor allem in Vermittlungseinrichtungen –, sondern auch in der Unterstützung der computerbasierten, betrieblich-administrativen Informationssysteme zur Verwaltung von Netz- und Kundendaten und zur Unterstützung vielfältiger interbetrieblicher Abläufe. Im Zuge der kommenden Liberalisierung der Telekommunikationsmärkte wird die Teleinformatik zunehmend zu einem Instrument der Veränderung werden, um den neuen Gegebenheiten der Telecom PTT zu entsprechen. Dabei wird die Telecom PTT darauf zu achten haben, dass dieses Instrument Teleinformatik den neuen Anforderungen genügen wird, um Kundennähe und Qualität, Innovationsfähigkeit, Flexibilität und Wirtschaftlichkeit zu gewährleisten. Einen Eindruck von der Komplexität und den vielfältigen Anforderungen an die Software vermittelt der Titelbeitrag in dieser Ausgabe auf Seite 6 über den «Swiss National Host».

**D**arüber besteht kein Zweifel: Um verlorenes Terrain gegenüber den Japanern und Amerikanern wiederzugewinnen, muss Europa innovativer werden, Kosten reduzieren, die Flexibilität erhöhen sowie die Qualität nachdrücklich steigern. Diese Forderungen beherrschen seit etwa fünf Jahre in unterschiedlichen Konstellationen die Management-Diskussion. Es gibt kaum einen Trend, der sich hier nicht einordnen liesse. Ob Lean Management, Total Quality Management, Kaizen, Business-Reengineering usw., die dahinterstehenden Aufgaben sind weitgehend die gleichen geblieben: den Kunden vor der Tür mit den besten Produkten und Services zu den bestmöglichen Preisen zu versorgen. Der Fokus all dieser Bemühungen heisst Qualität.

**I**n der Teleinformatik sind zwei unterschiedliche Qualitätswege zu beachten. Der eine Weg betrifft die qualitätsorientierte Gestaltung des Software-Entwicklungsprozesses, und der zweite Weg setzt sich mit der Frage der «Anforderungsgerechtigkeit» auseinander. Wie eine kürzlich durchgeführte Untersuchung zeigt, beschränkt man sich in der gegenwärtigen Praxis in der Software-Qualitätssicherung weitgehend auf eine prüfende und produktorientierte Qualitätssicherung. Wenn auch das Qualitätsbewusstsein einerseits sehr hoch ist, so ist andererseits auffällig, dass unter Qualitätssicherung sehr häufig in erster Linie Testverfahren und in zweiter Linie Code-Reviews verstanden werden. Das Problem liegt dabei weniger bei den Entwicklern selbst, als vielmehr in der mangelnden Unterstützung durch das Management.

Beim zweiten Qualitätsaspekt geht es primär darum, wie attraktiv der Kunde ein Produkt oder eine Dienstleistung findet. Damit wird Qualität zu einem relativen und dynamischen Begriff. Man kann dem Kunden eine technisch perfekte und ausgereifte Problemlösung anbieten – trotzdem vermisst der Kunde etwas, das er vielleicht in der zweitbesten Lösung gefunden hätte. Es scheint daher günstiger, die Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt der Qualitätsbemühungen zu stellen und nicht die scheinbar objektiv zu beurteilende Brauchbarkeit von Produkten und Dienstleistungen. Qualität zeigt sich aus dieser Position als Königsweg zur Kundenzufriedenheit.



Hannes Gysling