

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

Herausgeber: Swisscom

Band: 74 (1996)

Heft: 9-10

Vorwort: Wettbewerbsvorteile durch Kommunikationsdienste

Autor: Gysling, Hannes

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 02.07.2025

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

WETTBEWERBSVORTEILE DURCH KOMMUNIKATIONSDIENSTE

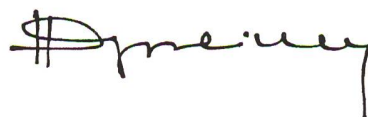
Kommunikationsdienste erhöhen den Nutzen einer Kommunikationsanlage, indem sie Unternehmen in die Lage versetzen, schneller und kostengünstiger sowie flexibler zu handeln und damit ihre Dienstleistungen gegenüber ihren Kunden zu verbessern. Kommunikationsdienste schaffen und erhalten Kunden-nähe, eine wichtige Komponente im heute aggressiver gewordenen Marketing. Bedarfsgerechte Qualität der Produkte setzt der Käufer als Selbstverständlichkeit voraus, aber erst die bedarfsgerechte Qualität von Dienstleistungen schafft das erwünschte Differenzierungspotential zum Mitbewerber. Im Geschäftsleben erfolgen daher viele Kundenkontakte per Telefon. So stieg beispielsweise in den USA der Wert der telefonisch bestellten Waren und Dienstleistungen innerhalb von neun Jahren um das Sechsfache. Kommunikationsdienste erweitern das Telefonieren um Funktionen, die den Zwängen immer schnellerer und grösserer Märkte gerecht werden: Austausch von Informationen unabhängig von der Tageszeit und vom Ort. Die Sprachkommunikation hat ihre Renaissance. Da aber das Telefonieren im privaten wie im geschäftlichen Bereich so selbstverständlich ist, werden erst allmählich die zusätzlichen Chancen erkannt und genutzt, die moderne Kommunikationsdienste im ISDN-Netz (SwissNet) bieten. Weitere Kommunikationsdienste, die hinzukommen, werden das Telefon als multifunktionales Endgerät nutzen.

Was dies konkret bedeutet, wird in verschiedenen Beiträgen in dieser Ausgabe ausgeführt. Mehr Komfort und neue Dienstleistungen bieten beispielsweise die neuen SwissNet-Apparate Rubin 20, 30 und 40. Die Fülle der Zusatzdienste macht das Telefonieren zum reinen Vergnügen: Wahlwiederholung für neun Nummern, Gebührenanzeige, Gesprächsdaueranzeige, automatische Speicherung von 20 unbeantworteten Anrufen mit Datum und

Zeit, Namenwahl für 500 Einträge, alphanumerische Zusatztastatur, digitaler Anrufbeantworter mit 18 Minuten Aufzeichnungsdauer, Lautsprecher, Freisprechen, Download-Fähigkeit, PC-Wahl über optionales PC-Interface (PC-Dialer), welches die Verwaltung von Telefonnummern und Adressen durch eine PC-gestützte Software-Applikation ermöglicht.

Ein neues digitales Kommunikationssystem für Kleinbetriebe stellt beispielsweise Ascotel dar, eine digitale Teilnehmervermittlungsanlage, die sich speziell für «Small Office» und «gemischte Heimbüros» eignet. Die Anlage wird amtsseitig direkt am ISDN angeschlossen. Mit steckbaren Erweiterungskarten kann sie jederzeit ohne grösseren Aufwand ausgebaut werden. Zur Deckung der Benutzerbedürfnisse lassen sich digitale und analoge Teilnehmerapparate, Cordless-Apparate, PCs mit S-Bus-Steckkarten, Faxgeräte und weitere Endgeräte aus einer breiten Palette anschliessen. Das integrierte drahtlose Funktelefonsystem macht die Teilnehmer mobil und kommt dadurch dem zunehmenden Bedürfnis der Teilnehmer nach totaler Erreichbarkeit entgegen.

Flexible, zeitgerechte Kommunikationslösungen beeinflussen heute den Erfolg eines Unternehmens wesentlich. Gute Beispiele dazu sind: weniger verlorene Aufträge durch kürzere Wartezeiten am Telefon, höheres Auftragsvolumen bei gleicher Kapazität, Automatisierung von Wahlvorgängen sowie Einsparung von Leitungskosten. Dies sind Wettbewerbsvorteile, die zählen und die es dank der neuen technischen Möglichkeiten zu nutzen gilt.



Hannes Gysling