

Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology
Herausgeber: Swisscom
Band: 76 (1998)
Heft: 3

Rubrik: News

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: 01.07.2025

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

Das Call Center Data von Swisscom

Die perfekte Dienstleistung bei Störfällen im Datennetz

Die dynamische Entwicklung der Technologien und ihrer Märkte verlangt von allen Beteiligten einen permanenten Anpassungsprozess an die Fortschritte. Swisscom stellt sich dieser Herausforderung nicht nur mit einem ständig wachsenden Angebot an Dienstleistungen für ihre Kunden. Auch das Management ihrer Netzwerke, deren Überwachung und letztlich auch die Behebung von allfälligen Störfällen gehören zu den zentralen Aufgaben des Unternehmens.

Mit dem Call Center Data ist in Bern ein Kompetenzzentrum errichtet und jetzt ausgebaut worden, das auf eine effiziente Art die Datennetzwerke für Kunden überwacht und verwaltet. «Mit diesem Zentrum stellt uns Swisscom einerseits eine bestmögliche Betreuung unserer Datennetze zur Verfügung und garantiert uns andererseits die notwendige Sicherheit», äussert sich Hanspeter Roth von der Generaldirektion der Winterthur Versicherung.

Für Kunden rund um die Uhr erreichbar

Das Call Center Data ist für Kunden von Swisscom über eine einzige Hauptnummer rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar. «Damit wird uns eine optimale Behandlung von Störfällen oder Problemen in zeitlicher Hinsicht garantiert», versichert Dieter Ricklin von der Rentenanstalt.

Innerhalb einer Viertelstunde die richtigen Massnahmen

Wer als Kunde das Call Center Data in Anspruch nimmt, wird vorerst einmal automatisch auf seine Kundennummer angesprochen. Swisscom kann damit sofort aufgrund der vertraglichen Abmachung den Umfang ihrer zugesicherten Dienstleistungen feststellen. Gleichzeitig wird

die Art der Störung abgefragt, die Dringlichkeit der Problemlösung mit dem Kunden festgelegt sowie kundenseits die Kontaktperson bezeichnet.

All diese Angaben werden im sogenannten Trouble Ticket zusammengefasst, das anschliessend direkt an den internen zuständigen Kompetenzbereich weitergeleitet wird. Nach einer ersten Kurzanalyse meldet sich innerhalb einer Viertelstunde der den Fall bearbeitende Techniker von Swisscom und leitet die entsprechenden Massnahmen ein. Herr Gilliard von La Vaudoise Assurances in Lausanne meint denn auch, dass die effiziente Reaktion der Call Center Data-Profis eine optimale Dienstleistung sei, weil Störfälle im Netzwerk sie immer teuer zu stehen kämen. Da sei eine rasche Behebung von grossem Vorteil für das Unternehmen.

Die meisten Probleme liegen beim Kabel oder beim Stecker

Das Call-Center-Data nimmt monatlich rund 6000 Meldungen entgegen. 80% der Probleme werden innerhalb von zwei Stunden erfolgreich gelöst. Dabei zeigt die Erfahrung, dass die Mehrheit dieser Störfälle im Bereich Leitungen, Kabel oder Stecker liegen. Ein kleiner Teil ist auf Probleme bei der Konfiguration sowie der Ausrüstung zurückzuführen, und einen noch geringeren Anteil findet man bei der Hardware.

Das dreistufige, klar strukturierte Vorgehen zur Behebung von Störfällen

Fault Receipt

Der Erstkontakt nach einer Störung wird wie folgt abgewickelt:

- Entgegennahme der Störung (Fax, Telefon, Internet)
- eindeutige Identifikation des Kunden (wenn möglich mit Kunden- und Vertragsnummer)
- kurze Beschreibung der Störung
- Klären der Dringlichkeit
- eindeutige Zuordnung des Support-Levels
- Eröffnung eines Trouble Tickets
- Meldung der Trouble-Ticket-Nummer an Kunde mit Hinweis, dass zurückgerufen wird
- Weiterleiten des Trouble Tickets an Dispatching/Triage

Dispatching/Triage

Die zweite Phase ist ebenfalls klar gegliedert:

- allfällige Abklärungen bei unklaren Informationen
- Störungszuordnung an Kompetenzbereich und Weiterleitung an entsprechendes Team (First-Fault Management)
- Überwachung der offenen und neuen Tickets
- Kontrolle sämtlicher Tickets und deren Status

First-Fault Management

Jetzt geschieht die effiziente Störungsbehebung:

- Einkreisen des Fehlers
- Vorgehen nach klaren Guidelines
- Kontaktaufnahme mit Kunde
- Fehlerbehebung, Ticket schliessen, Kunde informieren
- falls die Fehlerbehebung auf dieser Stufe nicht möglich ist, Weiterleitung an den betreffenden Second Level oder die Support-Organisation