

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

Herausgeber: Swisscom

Band: 76 (1998)

Heft: 11

Artikel: Die unsichtbare Telefonzentrale

Autor: Hochreutener, Ueli

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-877341>

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: 22.01.2025

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

Centrex

Die unsichtbare Telefonzentrale

Firmen, die restrukturieren, expandieren und oft kurzlebige Geschäfte abwickeln müssen, können sich für eine flexible virtuelle Telefonzentrale entscheiden. Unter dem Kürzel Centrex (Centre Office Exchange Service) bietet Swisscom heute ein Telefonsystem im Netz an, das man jederzeit bedürfnisorientiert ausbauen oder reduzieren kann, ohne investieren zu müssen.

Mit Centrex können dank neuer technischer Möglichkeiten kundenspezifische virtuelle Sprach- und Datennetze realisiert werden. Es stehen zahlreiche Leistungsmerkmale zur

Kundennähe gewährleistet

Die Sulzer Infra Nordwestschweiz AG, Niederlassung Aarau-Solothurn, setzt Centrex ein. Sie ist eine von vier Regionen der Sulzer Infra (Schweiz) AG und wirkt als Profitcenter. Der Sitz befindet

sich in Rohr, mit Zweigstellen in Baden, Olten, Solothurn und Grenchen. Jede der Zweigstellen ist wiederum ein kleines Profitcenter. Sulzer Infra ist in der Lage, Projekte jeglicher Grösse im Bereich Heizung, Klima, Sanitär auszuführen. Es stehen 35 Servicefahrzeuge im Einsatz. Jährlich gegen 30 Mio. Franken setzt die Firma mit ihren 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern um. Der 24-Stunden-Service bildet während 365 Tagen im Jahr die Basis der Dienstleistungen ausserhalb der Projektbearbeitung. Als Sulzer Infra noch nicht mit Centrex arbeitete, kam es vor,

UELI HOCHREUTENER, BERN

Verfügung, wie sie von modernen Teilnehmervermittlungsanlagen (TVA) bekannt sind. Das System erlaubt eine rasche und flexible Einbindung von mobilen und geografisch getrennten Standorten – schweizweit. Neue Anschlüsse können jederzeit dazu gemietet, nicht mehr benötigte kurzfristig gekündigt werden.

Alles aus einer Hand

Zusammenschlüsse, Reorganisationen oder Neugründungen von Unternehmen sind heute keine Ausnahmen. Die Aufwände, um solche Veränderungen durchzuführen, sind meistens mit grossen technischen Umtrieben und hohen Kosten verbunden. Mit Centrex vermietet die Swisscom AG einer Firma zuzusagen ein privates Telefonnetz – ein Netz, das innerhalb wie ausserhalb der Firma den Eindruck vermittelt, sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seien vereint im gleichen Haus. Dieses firmeneigene Telefon- und Datennetz erfordert kaum Investitionen in Geräte, Software und hausinterne Installationen, die unter Umständen bereits nach kurzer Zeit erneuert werden müssen – eine rasche und flexible Anpassung der Telekommunikationsstruktur an die Unternehmensbedürfnisse ist gewährleistet. Zudem muss ein Unternehmen nicht mit mehreren Lieferanten sprechen, sondern bekommt alles aus einer Hand, von der Swisscom AG.

Der zentrale Zugang über die 0800-Gratisnummer

Die Niederlassung Aarau-Solothurn der Sulzer Infra Nordwestschweiz AG setzt als zentrale Anrufnummer für ihre Kunden die 0800 888 788 ein. Mit gezielten Kommunikations-Massnahmen wird diese Gratisnummer zurzeit als «Pikett-Nummer» noch intensiver bekanntgemacht. Die Kunden können so gratis mit dem Kundendienst in Kontakt treten. Die Niederlassung Aarau-Solothurn der Sulzer Infra Nordwestschweiz AG gewinnt damit an Sympathie, und die von Swisscom AG monatlich zugestellte Anrufstatistik erlaubt zudem wertvolle und detaillierte Analysen, damit die eigene Organisation in bezug auf Infrastruktur und personelle Ressourcen immer dem aktuellen Bedürfnis angepasst werden kann.

Ausserhalb der Bürozeiten werden die Anrufe auf diese Pikettnummer automatisch zur Securitas geleitet, welche über eine Pikett-Einsatzliste verfügt. Dies erlaubt in dringenden Fällen, beispielsweise Heizungsausfall im Winter, innert kürzester Zeit den entsprechenden Monteur zu mobilisieren.

Die Kommunikations-Massnahmen wurden mit einer Herbstaktion gestartet. Dabei wurde in alle Haushaltungen des Einzugsgebiets ein Prospekt mit dem Titel «Der 24-Stunden-Hauswart» verteilt. Das darin enthaltene Herbstangebot enthält die Inbetriebnahme der Heizung zu einem Spezialpreis. Die Erfahrung hat gezeigt, dass etliche Personen Mühe bekunden, die Heizung in Betrieb zu setzen.

Wie funktioniert diese Gratisnummer? Jede Niederlassung besitzt ein eigenes Einzugsgebiet. Die 0800er-Nummer wird nun so konfiguriert, dass ein Anruf aus einem bestimmten Einzugsgebiet auf die dafür vorgesehene Niederlassung geleitet wird. Dabei prüft das System die Zeit, und falls der Anruf ausserhalb der festgelegten Bürozeit eintrifft, geht der Anruf direkt (ohne Anrufumleitung *21) zur Securitas. Dies alles, ohne dass der Anrufer etwas davon merkt.

Da die restlichen Gebiete der Schweiz nicht bearbeitet werden, sind diese ausgeschlossen, und ein Anrufer, beispielsweise aus Bern, erhält die Meldung «Anrufe von Ihrem Standort werden nicht entgegengenommen».

Wenn nun ein Anrufer von einem Natel innerhalb eines der fünf Einzugsgebiete anruft, kommt er ebenfalls auf die dem Standort entsprechende Niederlassung. Die Niederlassung kann dann dank Centrex eine Rückfrage beispielsweise in Rohr vornehmen oder den Anruf auf einen anderen Standort weitergeben.

Kundennutzen	Nutzererreichung durch:
Kosteneinsparung im Bereich Telekommunikation	<ul style="list-style-type: none"> • keine Infrastruktur (z. B. Räumlichkeiten) zur Verfügung stellen • Entlastung der Telekommunikationsspezialisten von Netzadministrationsaufgaben • kein Aufwand mehr für HW- und SW-Upgrades aller TVAs im Netz • Einbinden von Standorten, an welchen die Installation einer TVA nicht wirtschaftlich ist • kaum Investitionen • bessere Leistungsausnutzung • flexiblere Preispolitik • die Integration vorhandener und zukünftiger Ausrüstungen (Endgeräte) • günstige Tarife innerhalb des internen Netzes • standortinterner Verkehr gratis
Flexibilität und Mobilität steigern	<ul style="list-style-type: none"> • rasche Änderung des Netzes bei Umzügen, Expansion oder Redimensionierung von Organisationseinheiten • beliebig erweiterbar, ohne langfristige Planung • das Angebot bei den Anschlussarten (Architektur) • Integration der Mobildienste in das Privatnetz
Outsourcing der Telekommunikationsbedürfnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Auslagerung der Telekommunikations-Bedürfnisse; d. h., für alle anfallenden Aufgaben ist Swisscom verantwortlich • einen Ansprechpartner
Verfügbarkeit und Sicherheit der Telekommunikationsinfrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> • das öffentliche Netz • einen ausgezeichneten Service
kurzfristige Termine	<ul style="list-style-type: none"> • kurzfristige Planung, d. h., Anschlüsse können jederzeit dazu gemietet oder gekündigt werden

Tabelle 1. Die Swisscom bietet dem Kunden mit Centrex Telekommunikationsmöglichkeiten «alles aus einer Hand» an. Sie tritt gegenüber dem Kunden als Generalunternehmer auf.

Summary

The invisible PBX

Companies that restructure, expand, and often have to conduct short-term business can now decide on a flexible virtual PBX. Under the abbreviation Centrex (Central Office Exchange Service) Swisscom now offers a telephone system in the network that can be expanded and reduced as required without additional investments.

dass in diesen Zweigstellen das Telefon «ins Leere läutete», weil niemand im Büro war (z. B. Projektleiter auf der Baustelle). Ausserhalb der Bürozeiten funktionierte zwar die automatische Telefonbeantwortung, aber es zeigte sich, dass diese Art der telefonischen Kundenbedienung nicht befriedigen konnte. Und so beschloss die Firma, die Centrex-Lösung in Kombination mit einer 0800-Kundendienstnummer einzuführen.

Heute gewährleistet die Niederlassung von Sulzer Infra (Schweiz) AG die Kundennähe durch direkte Beantwortung aller Anrufe, die jetzt innerhalb von fünf Standorten weitergegeben werden. In Rohr besteht eine TVA, die zusammen mit Natels in die Centrex-Konfiguration eingebunden ist. Die Anruferinnen und Anrufer der Zweigniederlassungen können dank Centrex die TVA-Funktionen nutzen; jederzeit ist eine Anpassung an neue Bedürfnisse möglich.

Kosten-Nutzen-Analyse

Die von Sulzer Infra erstellte Kosten-Nutzen-Analyse, die die Kosten von

Centrex einer konventionellen Lösung mit TVA den «normalen» Netzanschlüssen gegenüberstellt, zeigt, dass in ihrem Fall Centrex etwas teurer als eben Netzanschlüsse zu stehen kommt. Es ist indessen zu bedenken, dass die hohe Kundenzufriedenheit/-bindung zu steigenden Umsätzen führt. Auch die Flexibilität durch die kurzfristig zuschaltbaren oder kündbaren Anschlüsse muss als Kriterium berücksichtigt werden.

Dies ist finanztechnisch nicht direkt messbar.

12

