

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

**Herausgeber:** Swisscom

**Band:** 78 (2000)

**Heft:** 9

**Rubrik:** News

### **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:** 15.03.2025

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

# « Sprachübergreifende Telearbeit »

Man stelle sich folgendes Szenario vor: Es ist 8.00 Uhr morgens und im Call Center sitzen rund zweihundert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in schallgeschützten Arbeitsplätzen vor ihren Computern, um Telefonanrufe zu beantworten. Im Hintergrund hört man ununterbrochen mehrere Telefone läuten und ein Gewirr von Stimmen. Dies während acht Stunden am Tag. Die Simultanphone SA mit Sitz in Lugano-Massagno ist der Meinung, dass es eine viel angenehmere, gesündere und erträglichere Art und Weise der optimalen Zusammenarbeit mit einer Firma gibt.

Aus diesem Grund hat die Firma ein technisch neues System für den telefonischen Übersetzungsservice entwickelt. Dieses System erlaubt einer unbegrenzten Anzahl von Dolmetschern, sich aus aller Welt über ein Telefon mit Festnetzanschluss und Tonwahl an die Zentrale in Lugano anzuschliessen und so ihre Funktion als Sprachmittler für die Firma zu erfüllen. Ihre Modalitäten sind genauso einfach wie das System, dem die Techniker der Firma übrigens den Namen «Max» gegeben haben. Jeder Dolmetscher erhält von der Simultanphone SA, zusammen mit einer Arbeitsvereinbarung, einen persönlichen Code. Sobald er sich telefonisch im System anmeldet, wird ihm dieses zur Eingabe seiner aktuellen Telefonnummer und seines persönlichen Codes auffordern, um ihn in seiner Sprachkombination, beispielsweise Deutsch-Französisch, als «anwesend» zu registrieren. Sobald ein Kunde seine Sprachkombination wünscht, in diesem Fall Deutsch-Französisch, wird sich das System automatisch mit ihm in Verbindung setzen. In Anbetracht dessen, dass im gleichen Moment

zwei und mehr Kunden die gleiche Sprachkombination benötigen könnten, ist es unumgänglich, dass gleichzeitig mehrere Dolmetscher pro Kombination zur Verfügung stehen. Das System wird dann den freien Dolmetscher anwählen.

## Grössere Flexibilität

Der Vorteil für den Dolmetscher besteht darin, dass ihm die Möglichkeit gegeben ist, zu Hause in aller Ruhe auch andere Arbeiten auszuführen (z. B. schriftliche Übersetzungsaufträge), sofern er nicht gerade einen Anruf von «Max» zu beantworten hat. Sobald das Telefon beim Dolmetscher zu klingeln beginnt, muss dieser spätestens bis zum vierten Rufzeichen abnehmen, sich im Namen der Firma melden und den Kunden kompetent und professionell bedienen. Ein weiterer wichtiger Aspekt im Zusammenhang mit dieser neuen Art der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Firma ist, dass die Simultanphone SA die Wiedereingliederung von körperbehinderten Mitmenschen in die Arbeitswelt unterstützen und ihnen neue Wege eröffnen kann. Das System Simultan-

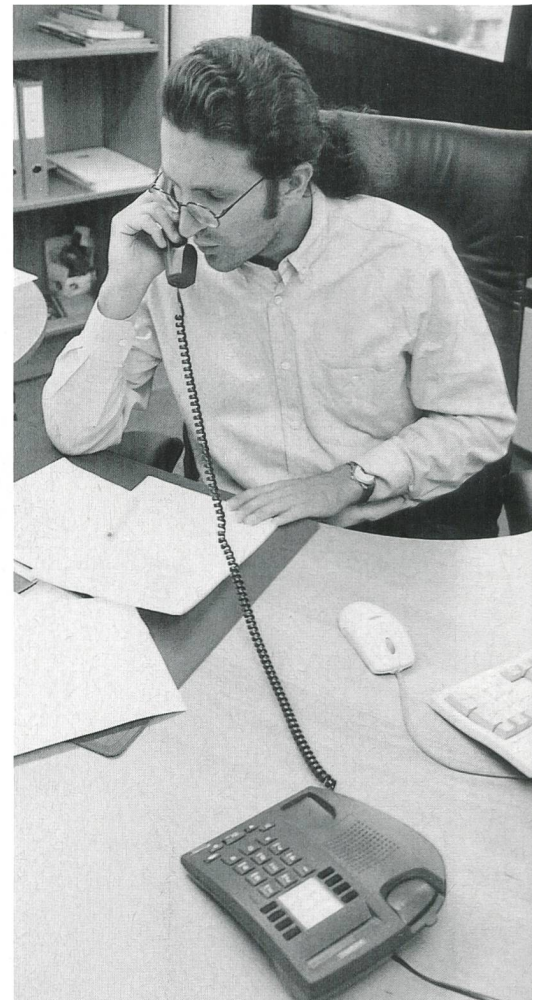


Bild 1. Der Zugang zum System Simultanphone erfolgt über den eigenen Telefonanschluss und die Servicenummer der Ausgangssprache.

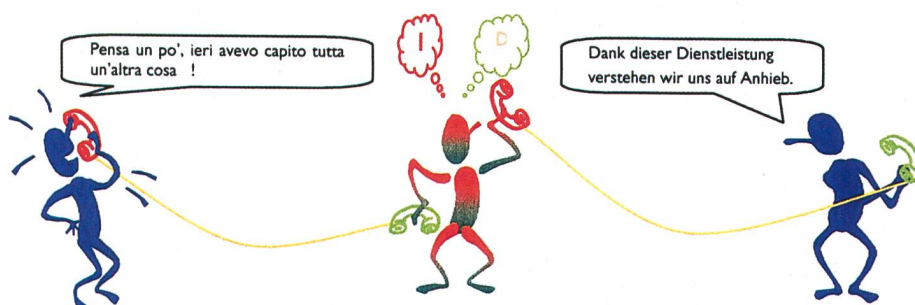


Bild 2. Das System erlaubt einer unbegrenzten Anzahl von Dolmetschern, sich aus aller Welt über ein Telefon an die Zentrale in Lugano anzuschliessen.

phone gibt jedem, der aus der Arbeitswelt ausgeschlossen war, eine Chance, sich wieder neu in die Arbeitswelt einzugliedern und eine aktive Rolle in der Gesellschaft einzunehmen. Oftmals ist es einem Mensch damit wieder möglich, seine durch langjährige Erfahrung und Studien erworbenen Kenntnisse erneut anzuwenden.

Die Aktivität der Simultanphone SA eröffnet der Wirtschaftswelt (aber auch anderen Bereichen) einen originellen Service, der Partnern aus verschiedenen Ländern und Sprachzonen, schnelle Ar-

**Charakteristiken und Vorteile des Service**

- Der Service erfordert keine Vorbestellung.
- Die Servicenummer wird über den eigenen Telefonanschluss in der gewünschten Ausgangssprache gewählt.
- Der Tarif von Fr. 5.91 pro Minute (inkl. MwSt.) wird automatisch der normalen Telefonrechnung belastet.
- Dieser Tarif beinhaltet den Anruf zum Service, die Suche und Verbindung mit dem Dolmetscher, den Übersetzungsdienst und die Telefonkosten zum Gesprächspartner.
- Dank diesem Service kann der Kunde seine Geschäfte unkompliziert, professionell und zuverlässig abwickeln.

beitskontakte erlaubt. Somit stellt die Simultanphone SA auch unter diesem Gesichtspunkt ein Element von grossem Interesse, nicht nur in der Geschäftswelt, sondern auch im gesamten wirtschaftlichen Bereich dar.

**Einfache und sofortige Nutzung für den Kunden**

Das System «Max» fragt zuerst den Kunden nach der Sprache des gewünschten Gesprächspartners. Sofort wird der Kunde mit dem entsprechenden Dolmetscher verbunden, dem er kurz den Inhalt des Gespräches mitteilt. Der Dolmetscher fragt nach der Telefonnummer des fremdsprachigen Gesprächspartners und stellt die Verbindung her. Bevor der Auftraggeber mit dem Dolmetscher verbunden wird, überlässt das System dem Kunden die Entscheidung, ob er die nötigen Befehle über die Telefontastatur oder das Spracherkennungsprogramm einzugeben wünscht. Sobald die Verbindung zum Gesprächspartner steht, wird sich der Sprachmittler als der persönliche Dolmetscher der Simultanphone SA vorstellen

und die Dreierkonferenz kann beginnen. Das Gespräch wird kompetent und professionell übersetzt und streng vertraulich behandelt. Dank den präzisen Instruktionen der Simultanphone SA an die Dolmetscher, haben diese eine bestimmte Anzahl von Tastenkombinationen zur Verfügung, die ihnen beispielsweise Folgendes erlauben:

- Die Leitung zum Gesprächspartner kann unterbrochen werden, wenn diese nicht mehr in Betrieb sein sollte oder ein Telefonbeantworter zu laufen beginnt.
- Der Dolmetscher kann sich aus dem laufenden Gespräch ausschalten (nach Vorankündigung), wenn beleidigende oder unmoralische Formulierungen ausgetauscht werden.
- Sollte die Nummer besetzt sein, kann der Dolmetscher diese jederzeit wiederholen. Er kann auch eine neue Nummer anwählen.

Möglicherweise würde der berühmte, kanadische Soziologe Marshall McLuhan diese innovative Technologie der Simultanphone SA als einen entscheidenden Grundstein der globalen Gemeinde bezeichnen. Tatsächlich kann beispielsweise ein Logistikexperte in Zürich, der dringend mit einem Partner an der Elfenbeinküste in Abidjan in Deutsch-Französisch kommunizieren muss, ab sofort mit einem entsprechenden Dolmetscher in Helsinki über den Firmensitz in Lugano verbunden werden.

Simultanphone SA  
Via Lisano 3  
CH-6900 Lugano-Massagno  
Tel. 091 961 80 00  
Fax 091 961 80 08  
E-Mail: ci@simultanphone.ch

Ausgangssprache Italienisch	Ausgangssprache Deutsch	Ausgangssprache Französisch	Ausgangssprache Englisch
0900 90 95 39	0900 90 95 49	0900 90 95 33	0900 90 95 44

Tabelle 1. Der direkte Anschluss: Der Service steht von Montag bis Freitag, 8.00 bis 18.00 Uhr, durchgehend zur Verfügung.

**Kunststoff-LCD kommen auf den Markt**

Auch bei den Flüssigkristalldisplays (LCD) geht der Weg Richtung Kunststoff, zumindestens bei kleinen Abmessungen. Matsushita Electronics hat jetzt ein farbiges 1,7-Zoll-Display für Mobiltelefone herausgebracht, das halb so dick ist wie die herkömmlichen Glas-LCDs und nur ein Drittel davon wiegt. Das führt zu deutlicher Verkleinerung im Aufbau – und leichter wird das Mobilfunkgerät auch noch. Ab kommenden Jahr sollen monatlich mindestens eine viertel Million solcher Displays produziert werden. Sharp hatte bereits früher angekündigt, noch in diesem Jahr mit der Serienfertigung von farbigen Kunststoff-LCD zu beginnen.

Matsushita Electronics Corp.  
1-1, Saiwai-cho  
Takatsuki-shi, Osaka 569  
Japan  
Fax +81-726-82 3093  
Sharp Corporation  
22-22 Nagaike-cho  
Abeno-ku, Osaka 545  
Japan  
Tel. +81-6-621 1221  
Fax +81-6-628 1653

**Konkurrenten für Crusoe**

Der Crusoe-Prozessor (TM5400), das am Anfang des Jahres sensationell gestartete Flaggschiff von Transmeta, bekommt massive Konkurrenz. Intel hat auf einem Schlag gleich fünf Prozessoren für mobile Anwendungen vorgestellt, darunter einen, der mit 1 W Leistungsaufnahme auskommt. Der Markt für Prozessoren mit niedrigem Energieverbrauch boomt, weil immer mehr mobile Anwendungen warten und die Batterielebensdauer (und damit die mobile Einsatzfähigkeit) eine ganz entscheidende Rolle spielt.

Intel Corp.  
3065 Bowers Avenue, Santa Clara  
CA 95051-8126  
USA  
Tel. +1-408-765 8080  
Fax +1-408-765 1821  
Transmeta Corp.  
3940 Freedom Circle, Santa Clara  
CA 95054  
USA  
Tel. +1-408-919 3000  
Fax +1-408-919 6540