

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

Herausgeber: Swisscom

Band: 78 (2000)

Heft: 6

Rubrik: Firmen und Produkte

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: 29.06.2025

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

Computertelefonie-Software

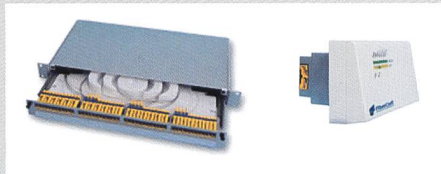
«Powered by RING!» steht für Produkte, Service und Dienstleistungen rund um das Thema Computertelefonie. Ausgereifte Software, innovative Lösungen sowie internationale Verträge mit Industriemarktführern machen RING! zu einem wichtigen Ansprechpartner für die Umsetzung von professionellen Kommunikationsprojekten. «Avalon», das vollständig auf Software basierende Customer-Relation-Center, bietet mehr als nur Call-Center-Funktionen. Seine Steuerung und intuitive Cockpitdarstellung macht es jedem Supervisor leicht, frühzeitig Personalauslastung oder -engpässe zu erkennen und rasch situationsrelevante Massnahmen zu treffen. Der Applikationsgenerator «Impact» setzt Kommunikationsideen um, egal ob Audiotext, Spracherkennung, IVR, ACD oder Text-to-Speech. Prepaid-Calling-Cards sind aufladbare Chipkarten, ein Medium der Zukunft. Die «Follow-me-number» ermöglicht einen Empfang von Anrufen oder Faxnachrichten, wo immer jemand ist.

RING! Telecom AG
Postfach 322
CH-8802 Kilchberg
Tel. 01 715 28 11
Fax 01 715 07 51
E-mail: switzerland@ringrosa.com

LAN der neuen Generation

Die FiberCraft Optische Systemtechnik GmbH, ein mittleres, europäisches Unternehmen, verfügt über ein einzigartiges Vertriebsnetz in Deutschland und der Schweiz. FiberCraft bietet mit dem Verkabelungssystem flexos ein modernes und zukunftssicheres LWL-Kommunikationsnetz der neuen Generation an. Zunehmend komplexere Applikationen, die permanente Forderung immer höherer Übertragungsgeschwindigkeiten sowie die langfristige Planung einer Verkabelung machen es notwendig, die zur Zeit gültigen Normen einer Revision zu unterziehen. Insbesondere betrifft dies die Weiterentwicklung der ISO/IEC-11801 sowie die Normenentwürfe zur EN 50173. Durchdachte Verteilsysteme und Netzwerkkomponenten vom Hauptverteiler bis hin zum Arbeitsplatz lassen die Professionalität von FiberCraft für Lichtwellenleiter-Anwendungen erkennen. Hightech-Systemkomponenten, konfiguriert mit dem weltweit als Standard aner-

kannten und bekannten Steckverbinder-System E-2000™, können individuell verbunden und so bestehenden oder neuen Netzwerkstrukturen angepasst werden. FiberCraft flexos erlaubt uneingeschränkte und individuelle Anwendungsmöglichkeiten für den Datentransfer und bietet damit höchsten Investitionsschutz auch für zukünftige Anforderungen.



FiberCraft
Optische Systemtechnik AG
Hölzliwisenstrasse 2
CH-8604 Volketswil
Tel. 01 908 26 56
E-Mail: info@fibercraft.ch
Homepage: www.fibercraft.ch

Software für Telematiker

ES 2000 präsentiert eine Neuheit: Die Windows-Lösung «ES-office» 2.0 modularisierbar. «ES-office» wurde als Branchensoftware speziell für Kommunikationssystemhäuser und Errichter-Betriebe von Sicherheitssystemen mit den neusten Entwicklungswerkzeugen zukunftssicher und objektorientiert programmiert. Das Programm läuft unter Windows 95, 98 und NT. Es ist netzwerkfähig für Windows NT-Server. «ES-office» steht in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch und Italienisch zur Verfügung. Sie wurde in deutschsprachigen Ländern und in Italien bereits eingeführt und soll nun auf andere Länder ausgeweitet werden.

Einen Messemarathon absolvierte «ES 2000» zu Beginn dieses Jahres: Die mehrsprachigen Teams waren zeitgleich auf der CeBit in Hannover, der Sicur in Madrid und der Securex in Johannesburg vertreten. Unter dem Titel «ES 2000 – Multifit in einer vitalen Branche» ist eine kostenlose Imagebroschüre erschienen, in dem sich das Unternehmen mit seinen Diensten und seinem Anspruch vorstellt.

ES 2000 Errichter Software GmbH
Lengericher Landstr. 19b
D-49078 Osnabrück
Tel. +49 541 944 999-10
Fax +49 541 944 999-22
E-Mail: es2000@es2000.de
Homepage: www.es2000.de

Konvergenz

Heutzutage bestehen mehr Kommunikationsmöglichkeiten als je zuvor: Telefon, Voice Mail, Fax, vernetzte PCs, E-Mail, Internetanschluss, Mobilfunk, PC/Laptop-Fernzugriff auf das Firmennetz... Lucent Technologies stellt Einzel-systemlösungen vor, welche in der Lage sind, all diese verschiedenen Kommunikationsarten zu kombinieren: Die Systeme ArgentOffice und CyberGear Gold. Diese Systeme sind mit Microsoft Windows 95/98/NT4-PCs und Servern kompatibel. Alles, was für die gesamte Bürokommunikation für bis zu hundert Personen benötigt wird, kann in einem System erhalten werden. Das bietet viele Vorteile: Reduzierung der Telefonkosten durch die Nutzung von ISDN für Telefonanrufe und Internetzugriff, Anruferidentifizierung vor Anrufannahme, automatisches Erscheinen von Kundeninformationen am PC-Arbeitsplatz bei Anruf, Weiterleiten der Anrufe oder das Weiterleiten von Voice-Mails auf das E-Maildisplay, so dass nur ein Anschluss benötigt wird, um alle Nachrichten zu sammeln.

Lucent Technologies AG
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
Tel. 01 832 84 00
Fax 01 832 84 01

Lichtwellenleiter

Durch moderne Entwicklungen, beispielsweise der WDM-Technik, sowie die stetig steigenden Bitraten, wachsen die Anforderungen an die Lichtwellenleiter-Komponenten kontinuierlich. Das weltweit standardisierte E-2000™-Lichtwellenleiter-Stecksystem der Firma DIAMOND wird den zukünftigen Marktanforderungen gerecht. Zusätzlich zu den zahlreichen Vorteilen der E-2000™-Technologie erschliesst die neueste Weiterentwicklung des E-2000™-Stecksystems eine neue Dimension in der LWL-Technologie: Eine Einfügedämpfung von max. 0,1 dB random. Die Qualität der Lichtwellenleiter-Stecker wird durch viele Schlüsselparameter beeinflusst. Exzentrizität, Schielwinkel, Politur, Stirnflächen-Kontakt, Materialeigenschaften sowie die Qualität der Faser sind massgebende Größen für eine hochstehende Verbindung. DIAMOND zieht sämtliche Parameter in Betracht und ist in der Lage, eine unübertreffbare Reproduzierbarkeit zu erlangen. Zusammen mit einer präzi-

sen Stirnflächenpolitur gelingt es, einen neuen Qualitätsstandard zu setzen, welcher eine maximale Einfügedämpfung von 0,1dB garantiert.

Diamond SA – VSC Zürich
Hölzliwisenstrasse 2
CH-8604 Volketswil
Tel. 01 908 26 50
E-Mail: info@diamond.ch

Sicherheitskonzept

Datelec bietet eine «Live»-Vorführung seines neuen schlüsselfertigen Sicherheitskonzepts Secure Gate 1.0. Dieses ermöglicht eine 128-bit-Verschlüsselung und eine Client-SSL-Authentifizierung, basierend auf X.509 im Zusammenhang mit einer Reverse-Proxy-Lösung. Ein solcher webbasierender Ansatz eignet sich ideal für gesicherten E-Commerce (z.B. Banktransaktionen im Internet, Online-Shopping, authentifizierter Zugang zu Intranets) und verhindert einen direkten, nicht überwachten Zugriff auf Server-Daten von ausserhalb des Unternehmens (VPNs). Weiterhin stellt Datelec eine IP-Telefonielösung vor, die auf den neusten von Cisco Systems entwickelten Technologien basiert. Diese arbeitet mit den modernsten Komprimierungsalgorithmen. Der Anwender kann sich in einer «Live»-Vorführung von der Übertragungsqualität selbst ein Urteil bilden. Datelec bietet nun einen technischen Beistand rund um die Uhr.

Datelec Networks SA
Evelyne Pintado
Rte du Bois-Genoud 1
CH-1023 Crissier
Tel. 021 631 00 00

Call Center

SQL AG präsentiert die aktuellen Webapplikationen «Vantive E-Suite» der PeopleSoft Inc. Das sind browserbasierende Internetapplikationen für ein webfähiges Customer Relationship Management. «Vantive E-Suite» besteht aus vier Produkten: E-Support, E-Service, E-Field-Service und E-Sales. Jede E-Suite-Anwendung fungiert als eng integriertes, anpassbares Portal zu Vantive Enterprise. Über das Internet können sowohl interne als auch externe Mitarbeiter einfach und sicher auf Unternehmensinformationen

zugreifen und diese zeit- und standort-unabhängig bearbeiten. «Vantive eSuite» nützt bereits vorhandene Interaktionskanäle mit Call Centern, E-Mail, Faxgeräten und Geschäftspartnern. Die Komponenten der «Vantive E-Sales» stellt Verkaufsmitarbeitern, Verkaufsleitern und Channel Partnern das Opportunitymanagement- und andere Produktivitätswerkzeuge für den Verkauf zur Verfügung. Ermöglicht wird dies durch einen Zeroclient und eine Webbrowser-Oberfläche als Verbindung zur «Vantive Sales»-Anwendung.

Im Internet können Lösungen zu Problemfällen gefunden oder Problemfälle aufgegeben werden. Kunden gelangen über das Internet zum «Vantive Support», wo ihnen dann dieselben Funktionen zur Verfügung stehen. Die einzige Bedingung dazu ist ein Browser.

SQL AG
Baarerstrasse 10
CH-6302 Zug
Tel. 041 768 40 40
Fax 041 768 40 41
E-Mail: aschaellibaum@sql.ch
Homepage: www.sql.ch

Service Applications on demand

Mit Toolpark.com können Kunden ihren Internetauftritt um effiziente Marketinganwendungen erweitern, ohne viel Zeit und Geld zu investieren. Mit den multifunktionalen Tools aus dem Internet Service Application Center von Toolpark.com erhält der Kunde Zusatzfunktionen, die sich unkompliziert und unsichtbar in seine Website integrieren lassen und die über eine komfortable Administrationsumgebung mit vielfältigen Reporting-Möglichkeiten verfügen. Das Response Center übernimmt unter anderem die Verarbeitung von Webformularen, den Aufbau von Adressdatenbanken oder die Verwaltung von Mail-Listen. Das Promotion Center steigert den Site-Traffic mit kundenspezifischen elektronischen Postkarten, mit ausgeklügelten Member-get-Member-Aktionen oder mit attraktiven Prämien-Systemen. Das Shopping Center bietet mit der Shopping-Lösung von Shopping Gate.com einzelnen KMU oder ganzen Vertriebsnetzen einen schnellen, günstigen und professionellen Einstieg in den Internethandel. Das Hosting Center bietet professionelles Fullservice Hosting mit erstklassigen Inter-

konnectionsverbindungen, kundenspezifischer Benutzerstatistik und optimaler Sicherheit und Verfügbarkeit.

The Toolpark Corporation
Bühlstrasse 1
CH-8125 Zollikerberg
Tel. 01 392 21 41
Fax 01 391 22 60
E-Mail: anya.calonder@screenlight.ch

CardMan 2000

Utimaco, der führende europäische Hersteller von professionellen zertifizierten IT-Sicherheitslösungen, stellt einen Kartenleser vor, der die sichere Nutzung der Geldkarte im Internet ermöglicht. Derzeit sind in Deutschland rund 50 Mio. Geldkarten im Umlauf. Der entsprechende Chip für die Geldkartenfunktion ist in vielen EC-Karten bereits integriert. Die besonderen Sicherheitsanforderungen definiert der Zentrale Kreditausschuss (ZKA), das Koordinierungsgremium der deutschen Bankenverbände. Utimaco zeigt einen neuen, ZKA-konformen Kartenleser, der mit einem Display und einer Tastatur ausgestattet ist. Damit ist die vom ZKA geforderte Sicherheit gegeben, die dem Anwender garantiert, dass Beträge korrekt von der Karte abgebucht werden. Der zu zahlende Betrag wird dem Besitzer der Karte am Display noch einmal angezeigt und muss vor dem Abuchen bestätigt werden. Eine Zulassung des «CardMan 2000» durch das ZKA erwartet das Unternehmen für das 3. Quartal dieses Jahres. Für Privatkunden halten Experten eine Preisspanne von 80 bis 100 Franken für akzeptabel.

Utimaco Safeware AG
Schönenwerdstrasse 7
CH-8902 Urdorf
Tel. 01 735 40 80
Fax 735 40 85
E-Mail: daniel.pfenninger@utimaco.de

Callflow Management

Die Call-Center-Lösungen der Walder Bachmann engineering AG bieten ein Maximum an verschiedenen Anwendungsmöglichkeiten. Jeder Call (ob Telefon- oder Faxanruf, E-Mail und SM) wird zentral verwaltet, registriert (Monitoring) und kompetent und rationell an seinen idealen Zielort geleitet. «ergo: Callflow

Management» gibt rasantes Tempo vor. Innert ein bis maximal zwei Sekunden liegt der Anruf am Zielapparat im Call Center an. Und diese zwei Sekunden beinhalten Customerbased Routing (CbR). CbR bedeutet einerseits, dass der Kunde innert Rekordzeit mit einem Begrüssungstext oder einem agent verbunden ist, der seine Sprache beherrscht und auf das individuelle Thema seiner Frage spezialisiert ist (Skillbased Routing). Zusätzlich aber kann der Kunde auch flexibel gemäss einem persönlichen V.I.P.-Konzept priorisiert behandelt werden.

Mit transparenten Codes, wie beispielsweise Kundennummern, wird jeder Anruf den bereits involvierten Mitarbeitern oder – auf Wunsch – immer demselben agent zugewiesen (Call Memory). Durch grosse Individualität und Flexibilität passt «ergo: Callflow Management» in jede Telekommunikationsumgebung.

Walder Bachmann engineering AG
Brüelstrasse 4
CH-8157 Dielsdorf
Tel. 01 855 44 44
E-Mail: nott@wbe.ch

Outsourcing Partner mit Format

Die extratel AG ist ein unabhängiges Schweizer Outsourcing Call Center. Die Schwerpunkte liegen in der Erbringung von kundenorientierten Dienstleistungen und Lösungen in den Bereichen Telemarketing Inbound und Outbound zur Unterstützung von Marketing- und Werbekampagnen (business-to-business und business-to-consumer) sowie dem telefonischen Auftragsdienst für Unternehmen jeglicher Grösse. Die extratel AG verfügt dank einer engen Zusammenarbeit mit führenden Technologielieferanten und dem Einsatz modernster Telekommunikationslösungen über das leistungsstärkste Outsourcing Call Center der Schweiz mit insgesamt 155 Agentenarbeitsplätzen. Der Service wird in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr garantiert. Weil für die extratel AG die Qualität der Dienstleistung und die damit verbundenen Anforderungen an Mitarbeitenden im Vordergrund stehen, wurde die Tochtergesellschaft extratel TeamConsult GmbH gegründet. Mit professionellen Trainern bietet diese ein umfangreiches Angebot an Schulungsmodulen und Workshops für Call-Cen-

ter-Fachkräfte an. Dabei wird das Schwergewicht auf praxisnahes, sach- und aufgabenbezogenes Training beim telefonischen Kontakt gelegt.

extratel AG und
extratel TeamConsult GmbH
Lautengartenstrasse 23
CH-4010 Basel
Tel. 0800 88 88 70, Fax 061 225 15 10
E-Mail: contact@extratel.com
Homepage: www.extratel.com

Advanced Unified Messaging

Mit ihrem mrs-System setzt die Cycos, in der Schweiz vertreten durch PL Comvoice AG, neue Massstäbe für Advanced Unified Messaging. Mit mrs 3.50 kann der Anwender ab sofort nicht nur Fax, E-Mail, Voice-Mail, SMS und CTI flexibel über den Bildschirm nutzen, sondern ihm werden auch noch zusätzliche Zugangswege über Web und WAP ermöglicht – alles über einen Server. mrs 3.50 ist flexibles Kommunizieren über Internet und Handy möglich geworden. Mit diesem System hat der Anwender ab sofort die Möglichkeit, von jedem Ort der Welt über das Internet Zugang zu seiner Mailbox zu bekommen. Dazu ist keinerlei zusätzliche Software nötig. Durch die Unterstützung des WAP-Protokolls können Nachrichten sogar über das Handy gelesen werden. Weiter ist es möglich, auf diese Weise Voicemail-Meldungen abzuspielen und Rückrufe zu initiieren. mrs 3.50 bietet neben den Unified Messaging-Funktionen auch die Integration von Computer Telephonie (CTI).

PL Comvoice AG
Reservatstrasse 3
CH-8953 Dietikon
Tel. 01 746 40 22
Fax 01 746 40 29
E-Mail: info@plcomvoice.ch

ISDN-TK-Anlage

Mit der AC 14 WebPhonie und der AC 141 SymPhonie erweitert AGFEO seine Produktlinie Com-Line um zwei Geräte mit hohem Kommunikationskomfort und «kinderleichter» Bedienung. Die AGFEO AC 14 WebPhonie ist eine leistungsfähige, preiswerte ISDN-TK-Anlage für bis zu vier analoge Endgeräte und PC-Anschlussmöglichkeit über einen USB-Port.

Durch TK-Soft, Kommunikations- und diverse Internet/Online-Software sowie AGFEO's Vanity plusFunktion lässt diese TK-Anlage weder beim Internetsurfen noch beim Telefonieren Wünsche offen. Zudem präsentiert AGFEO ein neues DECT-Modul, das eine Schnittstelle zur DECT-Integration in der AS 40 ISDN-TK-Anlage ist. Dieses Modul bietet neben hoher Kommunikationsleistung (gleichzeitiger externer Verbindungsaufbau mit 4 statt 2 Mobilteilen) zusätzlich höchsten Bedienungskomfort an durch AGFEO-Systemtelefoneigenschaften.

AGFEO GmbH & Co. KG
Sachsendamm 2–3
D-10829 Berlin
Tel. +49 (0) 30 617 930 0
Fax +49 (0) 30 617 930 33
Homepage: www.agfeo.de

CD-Kopiermaschinen

Die Firma Instrumat AG vertreibt Compact-Disc-Kopiermaschinen für CD-Vervielfältigungen von Kleinserien (z.B. Software, Updates, Multimediaanwendungen, Patches, Musik). Diese Kopiermaschinen stammen von Microtech. Die Serien ImageAutomator 150 und 200 sind vollautomatisch und mit dem Windows NT-Betriebssystem ausgerüstet. Damit sind sie netzwerkfähig und können auch als Standalone-Geräte eingesetzt werden. Der ImageAutomator 150 ist für Kleinserien geeignet, da er rund 25 CDs pro Stunde brennt. Ein eingebauter Farbdrucker beschriftet die neuen CDs. Der ImageAutomator 200 ist ein Hochleistungsgerät, das rund um die Uhr einsetzbar ist und eine Leistung aufbringt von rund 150 CDs pro Stunde. Dank selbstentwickelter Software bietet die Firma Instrumat AG mit den ImageAutomators eine professionelle CD-Gestaltung in einer kompletten Lösung ohne Drittparteilizenzen oder Gebühren. Die ImageAligner-Kameraeinheit ermöglicht auf vorgedruckter CD jede Beschriftung, beispielsweise Barcode oder Seriennummer, mit einer Genauigkeit von 1° professionell nachzudrucken.

Instrumat AG
Grabenstrasse 8
CH-8606 Nänikon
Tel. 01 941 49 12
Fax 01 942 00 40
E-Mail: info@instrumat.ch