

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

**Herausgeber:** Swisscom

**Band:** 80 (2002)

**Heft:** 9

**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:** 07.07.2025

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

# « Basis für optimale Kundenpflege »

**Im Customer Relationship Management, der konsequenten Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf die Kunden, liegt ein grosses Potenzial. Swisscom Enterprise Solutions bietet Ihnen dafür alles aus einer Hand.**

**K**ompetente, interdisziplinäre Teams stellen sicher, dass ein Projekt von der Idee über die Lösungsfindung bis zur Realisierung zum Erfolg geführt wird; und dies termingerecht, zu klar kalkulierbaren Kosten.

## Kundenberatung, Kundenbetreuung

Customer Relationship Management (CRM) ist die Kunst, modernste Technologien effizient und effektiv dafür einzusetzen, Kundenbeziehungen zu optimieren. Das bedeutet, Kundenbedürfnisse frühzeitig wahrzunehmen und aktiv möglichst individuell und differenziert darauf einzugehen. Swisscom Enterprise Solutions stellt dafür nicht nur durchdachte, ausgereifte Tools zur Verfügung, sondern bringt die Erfahrung mit, ein Unternehmen auch bei komplexen CRM-Projekten umfassend zu betreuen. Ein erfolgreiches CRM visiert vor allem drei Ziele an:

- die richtigen Kunden für ein Unternehmen zu gewinnen,
- das Kaufpotenzial jedes Kunden besser auszuschöpfen und
- die Kunden länger ans Unternehmen zu binden.

Dabei ist von zentraler Bedeutung, dass Investitionen in bestehende Kundenbeziehungen besonders Gewinn bringend sind. Untersuchungen zeigen nämlich

klar, dass jene Firmen, die den treuesten Kundenstamm aufweisen, am erfolgreichsten sind. Ausserdem kostet die Akquisition eines neuen Kunden etwa fünf- bis siebenmal mehr als das Halten eines bestehenden Kunden.

## Multichannel Contact Center

Mehr und mehr wird das traditionelle Call Center (Kundenkontakt über das Telefon) vom multimedialen, interaktiven Contact Center abgelöst und damit zu einem Herzstück von CRM-Strategien. Das Multichannel Contact Center hat sich zum eigentlichen Informations- und Verkaufszentrum entwickelt. Das bedeutet, dass den Kundenbetreuern alle relevanten Kunden- und aktuellen Produktinformationen zur Verfügung stehen müssen. Erst dies ermöglicht eine umfassende Kundenbetreuung über verschiedene Kommunikationskanäle. Swisscom Enterprise Solutions bietet Lösungen mit folgenden Möglichkeiten an:

- Integration von Fax, E-Mail, Web, Video, Voice und Call
- Verbindung zwischen Kunden und der CRM-Applikation eines Unternehmens
- Einfache und flexible Anpassung der Arbeitsabläufe an die Marktsituation
- Schnelle und vollständige Anbindung von neuen Applikationen (Standard-Schnittstellen)

- IP-Contact-Suite: gesamte Kommunikation über ein einheitliches Datennetz

## Fünf Schritte zur erfolgreichen CRM-Lösung

Der Erfolg des Contact Center hängt stark von der Umsetzung und der Implementierung in einem Unternehmen ab. Ein perfekt eingespielter Contact-Center-Betrieb befasst sich daher intensiv mit den Menschen, der Organisation, den Strukturen und Prozessen im Unternehmen. Swisscom Enterprise Solutions legt grossen Wert auf gute Planung, sorgfältige Einführung, die richtige Wahl der eingesetzten Technologie und die laufende Unterstützung im täglichen Arbeitsprozess.

- Schritt 1: Business Analysis (Marktsituation, Kundenbedürfnisse, individuelle Ansprüche)
- Schritt 2: Process Engineering (Front-Office-Prozesse)
- Schritt 3: Solution Engineering (technische und organisatorische Lösungsumsetzung)
- Schritt 4: Implementation (Einrichten und Ausbildung)
- Schritt 5: Support Activities (Bewertung und Anpassung) 5

Swisscom Enterprise Solutions AG  
Postfach  
8021 Zürich  
Tel. 0800 800 900  
Homepage:  
[www.swisscom.com/enterprise-solutions](http://www.swisscom.com/enterprise-solutions)

## FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

### Licht, das sich nicht ausbreitet

Die Universität von Michigan hat an ihrem College of Engineering die erste Lichtquelle, gebaut aus einem elektrisch gepumpten Laser, der aus «Seltenen Erden» (rare earth) besteht, generiert. Man hat diese «Seltenen Erden» als «Nanopuder» erzeugt und mit ihnen ein Nano-Spiegelkabinett

aufgebaut. Dies erzeugt eine Rückkopplung und Verstärkung von Licht, hindert das Licht aber gleichzeitig daran, sich in alle Richtungen zu «verflüchtigen». Das Licht wird durch die ständige Reflexion an seinem Entstehungsort gehalten, es oszilliert zwar, breitet sich aber nicht aus. Was man damit eines Tages vielleicht machen

kann: eine inkohärente Laser-Lithografie für die Chipproduktion realisieren. Oder neuartige leuchtstarke Displays. Oder vielleicht auch einen dynamischen Energiespeicher.

University of Michigan at Ann Arbor  
Homepage: [www.engin.umich.edu](http://www.engin.umich.edu)