Ein Zentrum für die Kunden zwischen Thun und Basel

Autor(en): Hüsler, Esther

Objekttyp: Article

Zeitschrift: Oltner Neujahrsblätter

Band (Jahr): 58 (2000)

PDF erstellt am: **28.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-660022

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek* ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

Ein Zentrum für die Kunden zwischen Thun und Basel

Mit der Fertigstellung des Managementgebäudes am Bahnhof entsteht in Olten ein telefonisches Kundenanlaufzentrum für die Kundinnen und Kunden von Swisscom aus der Nordwest-, Zentral- und Südschweiz.

Abonnementsdienst nannte man die Abteilung in früheren bürokratischeren Tagen. Dann wandelte sich die Bezeichnung ins Geschäftsenglisch: An 17 Standorten waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis vor kurzem in sogenannten Customer Cares für die Pflege der Privatkundschaft zuständig. Nun macht es die Informatik möglich. Künftig liefert ein System in nützlicher Zeit so viel an Informationen, dass drei Call Centers für alle Privatkunden von Swisscom genügen werden.

Eines dieser drei sogenannten Frontoffices ist – der zentralen Lage und den Raumreserven sei Dank – in Olten stationiert. Zusammen mit den Centers in Winterthur und Lausanne nimmt es

Mit dem Bezug des Managementsgebäudes ist die Bautätigkeit von Swisscom AG am Oltner Bahnhof beendet. Sie hatte vor über zehn Jahren mit der Schliessung des Hotels Schweizerhof am 30. Juni 1988 begonnen. In drei Etappen entstanden unter der Planung und Ausführung der W. Thommen Architekten AG, Trimbach, ca. 8000 m² Nutzfläche. Das Managementgebäude inkl. «von-Arx-Gebäude» bietet im Erdgeschoss sowie in den Obergeschossen 2-4 Büroarbeitsplätze für ca. 300 Swisscom Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an. Neben der Kundenanlaufstelle VCIC (siehe Bericht) wird auch die Hotline für Handy-Kunden einziehen.

Im 1. Obergeschoss sind ein modernes Personalrestaurant sowie Instruktionsräume in verschiedenen Grössen entstanden. Sie werden durch den SV-Service verwaltet und auch an externe Kunden vermietet.



seit Mitte Oktober 1999 täglich Anfragen zu allen möglichen Dienstleistungen entgegen. Für Kundinnen und Kunden sind dies zumeist ganz einfache Vorgänge wie eine Neuanmeldung oder eine Namenänderung. Aber auch komplexere Vorgänge, wie der Wechsel von einem analogen auf einen digitalen (ISDN-)Anschluss, können eingeleitet und ausgeführt werden.

Anfragen, die auf nicht telefonischem Wege zu Swisscom kommen, wie E-Mail, Post, Fax, werden vom sogenannten Backoffice (im 3. Stock) bearbeitet. Dort werden auch die Aufträge erledigt, die sich am Telefon nicht abschliessen liessen. Für diese Arbeiten hat Swisscom acht Standorte – neben den oben genannten auch Bern, Sion, Bellinzona, St. Gallen und Chur – beibehalten.

Je gut 70, vor allem weibliche Beraterinnen sind in Front- und Backoffice tätig. Damit hat Olten gegen 150 Arbeitsplätze in Olten erhalten und schaffen können. Zum guten Kundenservice gehört in Zukunft auch die Bedienung rund um die Uhr, die nochmals einige Arbeitsplätze bringen dürfte.

Massgeblich an der Entwicklung des Virtual Customer Interaction Center (VCIC), wie die Anlaufstelle im branchenüblichen Neudeutsch heisst, war Ingenieur Ulrich Zimmermann, der mit seiner Erfahrung als ehemaliger Informatikchef sowie als Veranwortlicher für die Privatkunden der Geschäftsstelle Olten sowohl die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden als auch die Möglichkeiten der EDV bestens kennt. «Ziel ist es, mit einem Tastendruck alle vom Kunden beanspruchten Dienste aufzurufen und ihm die gewünschten Auskünfte zu erteilen oder den von ihm gegebenen Auftrag zu erfüllen. Die Wege und die Wartezeiten werden damit viel kürzer.» Dass auch die technischen Einheiten, die zur Umsetzung dieser Zielsetzung nötig sind, in Olten stehen, ist kein Wunder. «Wir konnten von den Erfahrungen profitieren, die wir beim Aufbau des Mobil Infocenters gemacht haben», unterstreicht der technische Verantwortliche Ruedi Erismann, der die Implementation der neuen Hauszentrale und die Aufsetzung der neuen Betriebssysteme in Rekordzeit umgesetzt hat. «Ohne den Topeinsatz aller am Projekt Beteiligten wäre das gar nie zu schaffen gewesen,» ist Ulrich Zimmermann überzeugt.

Diesen Einsatz werden die 150 VCIC-Angestellten auch in Zukunft leisten müssen: Rund 1,3 Millionen Kundinnen und Kunden zwischen Thun, Basel und Bellinzona vertrauen nämlich auf die Dienste in Olten.