Forum

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association Suisse des Electriciens, de l'Association des Entreprises électriques suisses**

Band (Jahr): **93 (2002)**

Heft 7

PDF erstellt am: **24.05.2024**

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

http://www.e-periodica.ch

André Kaeser, TSA Telecom SA, Directeur Général; membre du Comité de l'ASE

Les défis de la communication dans une entreprise

Herausforderungen der Unternehmenskommunikation

Historiquement, la téléphonie et l'informatique se sont développées de façon indépendante au sein d'une grande majorité des entreprises. Ces activités souvent séparées au niveau organisationnel ont eu pour conséquence la mise en place de réseaux et d'infrastructures totalement indépendants optimisés l'un pour le transport de la voix et l'autre pour la gestion des données.

Aujourd'hui, les entreprises doivent trouver une réponse aux quatre défis suivants: l'urgence du couplage téléphonie et informatique, satisfaire les besoins en mobilité des employés, assurer l'intégration des différents moyens de communication et enfin combattre l'explosion des coûts de télécommunication.

La réalisation d'un «call-center» et son couplage avec le CRM (Customer Relationship Management) permettent d'améliorer les performances de la vente et la qualité du service clientèle de chaque entreprise; de même le couplage entre la bureautique et le central téléphonique permet une gestion intégrée des deux infrastructures.

Être atteignable partout et à tout instant par téléphone ou par e-mail, avoir accès à ses documents lorsqu'on se trouve en déplacement sont des exigences de plus en plus fréquentes, qu'il s'agit de satisfaire tout en assurant la sécurité de la communication et des informations.

Quelle que soit la décision de l'entreprise, le client choisit le moyen de communication lui paraissant le plus approprié. Il peut téléphoner, laisser un message vocal, envoyer un e-mail ou encore un message sur le web. Le traitement uniforme voire identique de tous ces messages est essentiel afin d'assurer la qualité du service et un suivi sans faille des affaires. La messagerie unifiée permet par exemple d'annexer un message vocal ou un fax à un e-mail ou encore d'écouter le contenu d'un e-mail.

Enfin, l'arrivée de la téléphonie mobile et son utilisation généralisée ont conduit à une explosion des coûts de télécommunication qui n'a été atténuée jusqu'à ce jour par aucune baisse des tarifs.

La façon de résoudre ces défis est complexe. Le premier écueil à éviter est de réduire ce problème à une guerre de technologies et à une comparaison de produits fournis par un constructeur de l'un ou l'autre domaine d'activité.

La solution optimale sur le plan économique, différente pour chaque entreprise, doit être définie en analysant la meilleure façon d'intégrer les infrastructures existantes de téléphonie et d'informatique en tenant compte des besoins de mobilité et des services correspondants offerts par les opérateurs.

Seule une approche globale permet de garantir la pérennité des investissements.

In den meisten Betrieben haben sich die Telefonie und die EDV unabhängig voneinander entwickelt. Diese organisatorisch meist vollständige Trennung führte zum Einsatz paralleler, jedoch eigenständiger Netze und Infrastrukturen, die jeweils zur Sprachübermittlung bzw. zur Datenverwaltung optimiert wurden.

Dies stellt die Unternehmen heute vor vier Herausforderungen: sie müssen die dringend notwendige Verbindung zwischen Telefonie und EDV erstellen, die Mobilitätsbedürfnisse der Mitarbeiter befriedigen, die Integration der verschiedenen Kommunikationsmittel sichern und schliesslich die Kostenexplosion auf dem Gebiet der Telekommunikation eindämmen.

Der Aufbau eines sogenannten Call-Centers in Verbindung mit dem CRM (Customer Relationship Management) erlaubt es, die Leistungen der Verkaufsabteilung und die Qualität des Kundendienstes der einzelnen Betriebe zu verbessern; ferner ermöglicht die Verbindung zwischen Büroinformatik und Telefonzentrale die integrierte Verwaltung beider Infrastrukturen. Immer häufiger möchte man jederzeit und überall erreichbar sein und auch unterwegs Zugriff auf seine Unterlagen haben; diesen Anforderungen gilt es zu genügen und dabei die Kommunikations- und Datensicherheit zu gewährleisten.

Wie der Entscheid des Betriebs auch immer ausfällt: Der Kunde wählt das nach seiner Ansicht bestgeeignete Kommunikationsmittel. Er kann anrufen, eine gesprochene Meldung hinterlassen, eine E-Mail oder auch eine Web-Mitteilung senden. Es ist von ausschlaggebender Bedeutung, dass all diese Mitteilungen auf einheitliche, ja sogar identische Weise behandelt werden, um eine einwandfreie Servicequalität und einen reibungslosen Ablauf zu garantieren. Ein einheitliches Meldungssystem erlaubt es, einer Faxmitteilung bzw. E-Mail eine gesprochene Meldung anzuhängen oder sich gar den Inhalt einer E-Mail anzuhören.

Schliesslich hat die Verbreitung der mobilen Telefonie im Telekommunikationssektor zu einer Kostenexplosion geführt, die bislang von keiner Tarifverbilligung gebremst wurde. Die Lösung dieser Probleme ist komplex. In erster Linie muss man sich davor hüten, darin bloss einen Kampf der verschiedenen Technologien zu sehen und die von den Anbietern des einen oder des anderen Tätigkeitsgebietes gelieferten Produkte zu vergleichen.

Die wirtschaftlich optimale Lösung, die für jeden Betrieb anders aussehen wird, muss durch eine Untersuchung der optimalen Integrationsmöglichkeiten bestehender Telefon- und EDV-Infrastrukturen und unter Berücksichtigung der von den Netzbetreibern angebotenen Mobilitäts- und Servicelösungen gefunden werden.

Ein wirksamer Investitionsschutz ist nur bei einem ganzheitlichen Lösungsansatz möglich.