

Wettbewerbsvorteile durch Kommunikationsdienste

Autor(en): **Gysling, Hannes**

Objekttyp: **Preface**

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

Band (Jahr): **74 (1996)**

Heft 9-10

PDF erstellt am: **05.08.2024**

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.

WETTBEWERBSVORTEILE DURCH KOMMUNIKATIONSDIENSTE

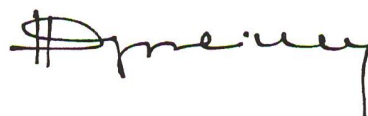
Kommunikationsdienste erhöhen den Nutzen einer Kommunikationsanlage, indem sie Unternehmen in die Lage versetzen, schneller und kostengünstiger sowie flexibler zu handeln und damit ihre Dienstleistungen gegenüber ihren Kunden zu verbessern. Kommunikationsdienste schaffen und erhalten Kundennähe, eine wichtige Komponente im heute aggressiver gewordenen Marketing. Bedarfsgerechte Qualität der Produkte setzt der Käufer als Selbstverständlichkeit voraus, aber erst die bedarfsgerechte Qualität von Dienstleistungen schafft das erwünschte Differenzierungspotential zum Mitbewerber. Im Geschäftsleben erfolgen daher viele Kundenkontakte per Telefon. So stieg beispielsweise in den USA der Wert der telefonisch bestellten Waren und Dienstleistungen innerhalb von neun Jahren um das Sechsfache. Kommunikationsdienste erweitern das Telefonieren um Funktionen, die den Zwängen immer schnellerer und grösserer Märkte gerecht werden: Austausch von Informationen unabhängig von der Tageszeit und vom Ort. Die Sprachkommunikation hat ihre Renaissance. Da aber das Telefonieren im privaten wie im geschäftlichen Bereich so selbstverständlich ist, werden erst allmählich die zusätzlichen Chancen erkannt und genutzt, die moderne Kommunikationsdienste im ISDN-Netz (SwissNet) bieten. Weitere Kommunikationsdienste, die hinzukommen, werden das Telefon als multifunktionales Endgerät nutzen.

Was dies konkret bedeutet, wird in verschiedenen Beiträgen in dieser Ausgabe ausgeführt. Mehr Komfort und neue Dienstleistungen bieten beispielsweise die neuen SwissNet-Apparate Rubin 20, 30 und 40. Die Fülle der Zusatzdienste macht das Telefonieren zum reinen Vergnügen: Wahlwiederholung für neun Nummern, Gebührenanzeige, Gesprächsdaueranzeige, automatische Speicherung von 20 unbeantworteten Anrufen mit Datum und

Zeit, Namenwahl für 500 Einträge, alphanumerische Zusatztastatur, digitaler Anrufbeantworter mit 18 Minuten Aufzeichnungsdauer, Lautsprecher, Freisprechen, Download-Fähigkeit, PC-Wahl über optionales PC-Interface (PC-Dialer), welches die Verwaltung von Telefonnummern und Adressen durch eine PC-gestützte Software-Applikation ermöglicht.

Ein neues digitales Kommunikationssystem für Kleinbetriebe stellt beispielsweise Ascotel dar, eine digitale Teilnehmervermittlungsanlage, die sich speziell für «Small Office» und «gemischte Heimbüros» eignet. Die Anlage wird amtsseitig direkt am ISDN angeschlossen. Mit steckbaren Erweiterungskarten kann sie jederzeit ohne grösseren Aufwand ausgebaut werden. Zur Deckung der Benutzerbedürfnisse lassen sich digitale und analoge Teilnehmerapparate, Cordless-Apparate, PCs mit S-Bus-Steckkarten, Faxgeräte und weitere Endgeräte aus einer breiten Palette anschliessen. Das integrierte drahtlose Funktelefonsystem macht die Teilnehmer mobil und kommt dadurch dem zunehmenden Bedürfnis der Teilnehmer nach totaler Erreichbarkeit entgegen.

Flexible, zeitgerechte Kommunikationslösungen beeinflussen heute den Erfolg eines Unternehmens wesentlich. Gute Beispiele dazu sind: weniger verlorene Aufträge durch kürzere Wartezeiten am Telefon, höheres Auftragsvolumen bei gleicher Kapazität, Automatisierung von Wahlvorgängen sowie Einsparung von Leitungskosten. Dies sind Wettbewerbsvorteile, die zählen und die es dank der neuen technischen Möglichkeiten zu nutzen gilt.



Hannes Gysling