News

Objekttyp: **Group**

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

Band (Jahr): **80 (2002)**

Heft 9

PDF erstellt am: **29.05.2024**

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

Customer Relationship Management

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.

Kompetente, 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 treusten 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 Verkaufscenter 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

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