Objekttyp: **TableOfContent**

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

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

Heft 12: **Das Gebot der Stunde heisst Erneurung**

PDF erstellt am: **03.06.2024**

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

Das Gebot der Stunde heisst Erneuerung

Bereits erscheint die letzte Ausgabe der «comtec» in diesem Jahr. Es war ein Jahr mit tief greifenden Veränderungen, insbesondere in der Telekommunikationsbranche. Swisscom ist es gelungen, ihre vorrangige Marktposition zu behaupten und sogar auszubauen. Dies ist unter anderem auf ihre starke Stellung in den wichtigen technologischen Feldern, wie auch auf ihre marktorientierten Diensteistungen zurückzuführen. Das Schlüsselwort heisst auch hier Innovation.

Der Begriff Innovation wurde in letzter Zeit stark strapaziert. Dennoch ist er ein Synonym für die Überlebensfähigkeit und Zukunftsorientierung der Unternehmen und Industrieländer geworden. Nur mit einer raschen Erneuerung ihrer Produkte und Verfahren können Unternehmen auf den Weltmärkten wettbewerbsfähig bleiben. Die Kunst, sich stetig zu erneuern, lässt sich lernen. Wer kompetent innovieren will, braucht Wissen, Können, ein Gespür für Kommendes, Erfahrung und die Fähigkeit zum kreativen Umgang mit diesen und weiteren Faktoren. In turbulenten Zeiten können nur Unternehmen und Organisationen erfolgreich sein, die sich schneller erneuern als andere; Unternehmen, die es verstehen, sich durch Investitionen in zukunftsfähiges Wissen stabile Erfolgspositionen in wachsenden Märkten zu verschaffen. Das bedeutet: Wissen und Kreativität zählen zu den wesentlichen Wertschöpfungspotenzialen unserer Zeit.

Die treibende Kraft in einer Volkswirtschaft heisst Innovation. In globalen Märkten spielt die Innovationskraft eines Unternehmens die entscheidende Rolle. Die Unternehmen müssen in immer kürzeren Zyklen neue, intelligente Produkte und Dienstleistungen auf den Markt bringen und innerhalb weniger Jahre ihr komplettes Produktspektrum erneuern. Newcomer haben bei Technologiesprüngen grosse Chancen und kommen meist schneller voran. Deshalb müssen Unternehmen sehr wachsam die technologische Entwicklung beobachten, schnell mitziehen und sich möglichst an die Spitze von neuen Technologien stellen. Ein Unternehmen, das sich nicht stetig erneuert, veraltet. Neue Ideen brauchen ein innovationsfreundliches Umfeld, damit sie Wirkung entfalten können. Das gilt in der Gesellschaft ebenso wie in den Unternehmen. Sie müssen eine Innovationskultur entwickeln. Kreativität darf nicht nur gefordert, sie muss auch gefördert werden. Eine wichtige Rolle spielen auch die politischen Rahmenbedingungen. Sie können Veränderungsprozesse aufhalten, verzögern oder aber fördern. In turbulenten Zeiten sind Innovationen das probate Mittel, um den Wandel aktiv zu gestalten und die Zukunft zu sichern.

Wir wünschen Ihnen, liebe Leser und Leserinnen, schöne Festtage und einen angenehmen Jahreswechsel.

Hannes Gysling
Redaktion comtec®

COSTUMER CARE

MARCEL REITMANN
Vom Call Center zum Customer Contact Center 2

Es ist kaum zu glauben, dass die ersten Call Centers schon vor über siebzig Jahren in den USA in Betrieb genommen wurden. Seither hat eine riesige technische Entwicklung stattgefunden, die es den Agenten erlaubt, die Kunden wesentlich effizienter und besser zu bedienen. Mit der Verbreitung des Internets entwickeln sich die ehemaligen Call Centers heute zu Customer Contact Centers.

MOBILITY

RÜDIGER SELLIN
i-Mode in Europa: Mobiles Entertainment mit i-Mode 6

Mobile Zusatzdienste für das Handy erfahren laufend neuen Zuspruch. Bereits seit einiger Zeit wird der japanische Dienst i-Mode immer wieder als vorbildliches Beispiel dafür angeführt. Als eine von fünf Tochtergesellschaften der niederländischen KPN Telecom lancierte der deutsche Anbieter E-Plus i-Mode als erster Service Provider zur CeBIT 2002 im deutschsprachigen Raum – Zeit für eine Zwischenbilanz.

RÜDIGER SELLIN
Multimedia Messaging Service (MMS) 10

Früher unterschätzt, stellt der Short Message Service (SMS) heute eine Bereicherung der «mobilen Dienstelandschaft» dar. Das umfassende SMS-Angebot von Swisscom Mobile reflektiert die Vielfalt dieses Service, der aber in der nächsten Entwicklungsstufe, dem Multimedia Messaging Service (MMS), wesentlich weiter und umfassender geht. Swisscom Mobile führte MMS als erster Netzbetreiber in der Schweiz ein und bietet heute bereits eine Reihe von MMS-Diensten an.

COMMUNICATION NETWORKS

PAUL ØSTERGAARD
Bluetooth: Shaping the Office of the Future 16

Since the launch of Bluetooth™ wireless technology in 1998, much has been written about the technology, ensuring that Bluetooth is one of the highest profile new technologies in existence. We have seen the high expectations phase, when it was widely expected that Bluetooth would answer all our communications problems in the office, the car and at home. Now, three years on, we are beginning to see some truly valuable Bluetooth business applications being brought to market.

MICHAEL ECKSTEIN
Geeignetes Netzwerk-Management beschleunigt ROI 20

RUBRIKEN

Forschung und Entwicklung 14/26/27
Bücher 29
News 22/24/27/28
Firmen und Produkte 30/31
Impressum 32

Titelbild: Swisscom Mobile; Komposition: Karin Haslimann