# News

Objekttyp: **Group**

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

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

Heft 6

PDF erstellt am: **04.06.2024**

**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**

Call Centers

# Verbesserte Hotlines

**Die Hotlines von Swisscom verdienen ihren Namen: In den letzten Monaten verringerten sich die Wartezeiten sowohl bei Swisscom Fixnet als auch bei Swisscom Mobile auf durchschnittlich 20 bzw. 30 Sekunden.**

Neuste Technik ermöglicht es, Anrufe direkt an verschiedene Standorte zu leiten, womit die Auslastung der Mitarbeitenden optimiert werden kann.

### Swisscom Fixnet

Heute werden Anrufe auf das Call Center von Swisscom Fixnet (Tel. 0800 800 800) in der Regel innerhalb von 30 Sekunden beantwortet. Diese Nummer ist in der Schweiz bestens bekannt und wird täglich 12 000- bis 16 000-mal gewählt. Seit der Einführung einer neuen Technik in den Contact Centers konnten viele Arbeitsschritte automatisiert werden, was zu einer Reduktion der Bearbeitungszeit von Kundenanliegen führte. Die verbesserte Ausbildung der insgesamt rund 1200 Agentinnen und Agenten erhöhte sowohl deren Kompetenz als auch die Qualität der Auskunft. Während der Spitzenzeiten von 9.00–11.00 Uhr und 14.00–17.00 Uhr sowie zu Zeiten des Rechnungsversands am Anfang eines Monats, kann es in Ausnahmefällen noch zu längeren Wartezeiten kommen. Die Korrespondenz mit Kunden umfasst täglich rund 1500 Briefe. Über die Gratisnummer werden rund 3,5 Millionen Privatkunden und 200 000 KMU betreut.

### Internet: Papierlos im Bild

Doch nicht nur über die Telefonnummer 0800 800 800 erhalten Kunden schnell und einfach Informationen. Auf der Internetseite von Swisscom (www.swisscom.com) sind umfangreiche Informationen verfügbar. Seit Anfang Dezember gibt der neue Service «E-Rechnung», die elektronische Telefonrechnung von Swisscom Fixnet, den Kunden direkt Auskunft. Dieser Service ermöglicht es, die aktuelle Festnetzrechnung rund um die Uhr abzurufen. Der 24-Stunden-Zugriff schafft grössere Transparenz und verschafft den Kunden einen optimalen Überblick über die Höhe der zu erwartenden Rechnung.

### Swisscom Mobile

Automatisches Routing im Call Center verkürzt Wartezeiten. Die Kundenzufriedenheit ist auch bei Swisscom Mobile oberstes Gebot. Das Call Center unter der Telefonnummer 0800 55 64 64 bildet die Brücke zwischen den über 3,5 Millionen Kunden (Stand Ende September 2001) und dem Unternehmen. So beraten die rund 350 Mitarbeitenden vom Customer Care für Privatkunden täglich etwa 15 000 Anrufende rund um die Uhr auf Französisch, Italienisch, Deutsch und Englisch. Um sicherzustellen, dass der Kunde innerhalb von 20 Sekunden bedient wird, hat Swisscom Mobile gezielte Massnahmen ergriffen. Über hundert zusätzliche Mitarbeitende in den vier Kundendienst-Centers in Lausanne, Olten, Chur und Bellinzona sind allein im Jahre 2001 eingestellt worden. Diese Investition in die Zukunft hilft Engpässe zu vermeiden. Ein spezielles Planungstool gewährleistet die optimale Einsatzplanung. Somit werden sowohl Überlastungen als auch Leerzeiten vermieden. Ein wesentlicher Beitrag zur Verbesserung des Service bietet unter anderem auch das neue und für Europa einzigartige virtuelle Call Center. Ruft ein Kunde bei Swisscom Mobile an, so wird er automatisch mit dem nächsten freien Agenten in der Schweiz verbunden. Bei Anrufen ab Handy erkennt das System den Kunden, was dem Agenten die Arbeit erleichtert und sie verbessert. Im Jahr 2001 lancierte Swisscom Mobile die Kundencharta: Eine intensive Schulung und genau definierte Regeln über das Verhalten am Telefon stellen die gewünschte Qualität sicher.

Info: media@swisscom.com

## FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

### BlueRay-Disk verabschiedet

Neun Firmen – unter ihnen die Europäer Philips und Thomson – haben sich auf ein neues optisches Speicherformat geeinigt, das auf einer 12-cm-Speicherplatte (wie die CD-ROM) eine Speicherkapazität von 27 GByte ermöglicht. Durch die Verwendung von blauen Lasern mit einer Wellenlänge von 405 nm und Phasenschiebetechnik lassen sich zwei Stunden digitaler Videoaufzeichnung in High Definition erreichen (nach MPEG-2). Der Pitch zwischen den Aufzeichnungsspuren beträgt nur noch 320 nm, die Datenübertragungsrate 36 Mbit/s.

### Riesenbildschirm

Einen 61-Zoll-Plasma-Bildschirm (1,35 × 0,76 $m^2$) hat Fujitsu General im Februar 2002 auf den Markt gebracht. Interessanterweise wird er zuerst in Europa und den USA angeboten, dann erst im eigenen Land. Der Bildschirm hat einen eingebauten digitalen Prozessor, der die Anpassung an verschiedene Normen automatisch vornimmt. Die erreichbare Helligkeit wird mit 600 cd/$m^2$ angegeben. Weiter gehört ein eingebauter 2 × 20-W-Audio-Verstärker mit dazu. Nur eines war nicht in Erfahrung zu bringen: der Preis. Der soll offensichtlich auf den einzelnen Märkten individuell festgelegt werden.

Fujitsu General Ltd.
1116, Suenaga, Takatsu-ku
Kawasaki, Kanagawa 213, Japan
Tel. +81-44-866 1111