

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

Herausgeber: Swisscom

Band: 74 (1996)

Heft: 9-10

Inhaltsverzeichnis

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 06.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

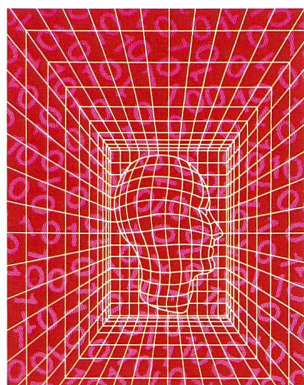
EDITORIAL

- HANNES GYSLING
Wettbewerbsvorteile durch Kommunikationsdienste **3**

FORSCHUNG + ENTWICKLUNG

- Forschung + Entwicklung **4**

ARTICLE DE FOND



- HEINZ HUNN, BERNE
Ingénierie des processus
et culture d'entreprise **6**

Le projet de management de la qualité lancé officiellement en février 1995 repose sur deux piliers principaux, à savoir la structure des processus et le développement d'une nouvelle culture d'entreprise. Des équipes interdisciplinaires, composées de cadres supérieurs de Télécom PTT, ont défini pour fin 1995 les processus de l'entreprise et les ont placés dans un réseau de processus. A la même occasion, ont été définis les préliminaires à une culture d'entreprise adaptée à la nouvelle situation de Télécom PTT.

FACHBEITRÄGE

- FELIX AMMANN
Pas de nouvelles = bonnes nouvelles
L'erreur trop souvent commise lors de l'évaluation
de la satisfaction des clients **12**
- BERNHARD GEIGER
Le management total de la qualité commence
par la formation **16**
- DANIEL GRAF
Mehr Komfort und neue Möglichkeiten **18**

- PETER RÖÖSLI, DANIEL FENNER
Ein neues digitales Kommunikationssystem
für Kleinbetriebe **24**

- DANIEL GRAF
Gebührenmelder mit neuen Leistungsmerkmalen **36**

- DIEGO DIVIANI
Voice integration between the man and the
ATM WAN Infrastructure **42**

- PAUL VÖRÖS
Real-time voice and sound services over ATM **46**

- ROLF GERBER, PIERRE VISCONTI
Schnellere und bessere Verbindung **56**

- RÜDIGER SELLIN
ATM-Management (Teil 2)
Leistungsfähiges Netz- und Servicemanagement
als Schlüssel zum Erfolg **62**

- MARTIN POTTS, MARKUS TSCHANZ
Platform for engineering research and trials **72**

- JO GOEDERMANS
Ein Value-Added-Dienst für Grosskunden **78**

- RUDOLF BÄRTSCHI, JÜRGE FURRER,
MARKUS SCHNEIDER, HEINZ VOGEL
Vom Diensteanbieter zum Nutzer **82**

BÜCHER UND NEWS

- Bücher und News **100**

FIRMEN + PRODUKTE

- Firmen + Produkte **102**

VORSCHAU UND IMPRESSUM

- Vorschau und Impressum **104**

Titelblatt/Cover:
Atelier Perrin & Krauthammer SGD, Zürich

SIEMENS

The Local Area Networks.

Wer auf lokale Networks fliegt, sollte dies nicht ohne sicheres Netz tun. Siemens sorgt zuverlässig dafür, dass Sie sich in den Kommunikationsfäden nicht verstricken. Denn überall, wo Sprache, Daten und Bilder effizient ausgetauscht werden sollen, schaffen wir die richtige, individuelle Netzinfrastruktur. Und garantieren mit offener Technologie, dass zukünftige Kommunikationsdienste problemlos integriert werden können. Ob Sie unternehmensweite Lösungen suchen oder neue Systeme in bestehende LAN's einsetzen wollen:



Ein starker Partner hat starke Partner. Siemens ist zertifizierter Partner renommierter Firmen, wie z.B. Bay Networks, Cisco Systems, Newbridge Networks.

Wir bieten Ihnen von Beratung über Planung und Wartung bis zur Schulung die komplette Dienstleistungspalette samt der notwendigen Hardware. Rufen Sie uns an, bevor Sie Beute kurzsichtiger Konzepte werden.



Siemens Schweiz AG
<http://www.siemens.ch/vcn>
Zürich (01 - 495 42 26), Bern,
Renens, Basel, Bioggio.

