

**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>**

<b>EDITORIAL</b>		
HANNES GYSLING		
Wettbewerbsvorteile durch Kommunikationsdienste	3	
<b>FORSCHUNG + ENTWICKLUNG</b>		
Forschung + Entwicklung	4	
<b>ARTICLE DE FOND</b>		
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 sa-		
voir la structure des processus		
et le développement d'une		
nouvelle culture d'entreprise.		
Des équipes interdisciplinai-		
res, 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 occa-		
sion, ont été définis les préli-		
minaires à une culture d'entre-		
prise adaptée à la nouvelle		
situation de Télécom PTT.		
<b>FACHBEITRÄGE</b>		
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	
<b>BÜCHER UND NEWS</b>		
Bücher und News	100	
<b>FIRMEN + PRODUKTE</b>		
Firmen + Produkte	102	
<b>VORSCHAU UND IMPRESSUM</b>		
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.

**orbit**  
Besuchen Sie uns  
in Basel, 8.-12.10.1996  
Halle 202 Stand C10

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

