

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology  
**Herausgeber:** Swisscom  
**Band:** 77 (1999)  
**Heft:** 12  
  
**Rubrik:** News

### **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:** 12.01.2026

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

# «Kundenbeziehung heute und in Zukunft»

«Insight Services» ermöglichen Businesskunden von Swisscom seit Juli 1999 den direkten Zugang zu aktuellen personalisierten Telekommunikationsdaten via Internet. Realisiert hat diesen in Europa einmaligen Service die Firma Conexus Global Information, unter anderem mit Technologie BroadVision. Neue Möglichkeiten im Customer Relationship Management (CRM) werden sich für die Kunden von Conexus und BroadVision mit dem Wireless Application Protocol (WAP) eröffnen.

**W**ie viel bezahlen wir für unsere Telekommunikation? Nutzen wir die Kapazitäten unserer Standleitungen? Wie zuverlässig funktionieren diese Verbindungen? Wie kann unsere Telekommunikation optimiert werden? Telekommunikationsmanager müssen Antworten auf komplexe Fragen finden. Denn in allen Grossunternehmen besteht heute ein starkes Bedürfnis nach günstigeren, zuverlässigeren und moderneren Telekommunikationsleistungen.

## Alle Informationen auf einen Blick

Sämtliche relevanten Daten zu laufenden Verträgen, Auslastung und Performance sind via Insight Services zu finden. Diese Dienstleistung ist für Kunden von «Swisscom Business Com» über das Web zugänglich. Anstatt wie früher zentrierweise Reports zu verschicken, mit denen die Kunden nur wenig anfangen konnten, bietet Swisscom heute ein personalisiertes Interface, auf dem Businesskunden einfachen Zugang zu den aktuellen Informationen haben. Für Insight Services werden Daten aus verschiedensten Quellen in ein einheitliches Format gebracht. Die Personalisierung wird weit gehend vom Kunden selber gestaltet, indem er selber auswählt, welche Daten von Interesse sind und wie sie für ihn auf der Website dargestellt werden sollen.

Als Europapremiere sind Insight Services seit Juli 1999 verfügbar und werden von den Kunden rege benützt. René Lehmann, Leiter Product Management LAN-Services bei Swisscom, ist vom Erfolg begeistert: «Die Kunden sind sehr zufrieden. Die meisten nutzen die Angebote von Insight Services täglich und konnten damit die Effektivität ihres Telekommuni-

kationsmanagements erheblich verbessern.»

## Intelligentes One-to-one-Marketing

Conexus Global Information war der Partner von Swisscom für die Realisierung der den Insight Services zugrunde liegenden Plattform. Nochmals René Lehmann: «In Conexus Global Information fanden wir einen erfahrenen Anbieter von CRM-Anwendungen über Internet, dem es hervorragend gelungen ist, unsere Datenbasis in Business Value für uns und unsere Kunden um-zusetzen.» Für Insight Services hat Conexus als Kerntechnologie Software von BroadVision verwendet. Die Partnerschaft von Conexus und BroadVision lebt vom begeisterten Engagement beider Unternehmen für intelligentes One-to-one-Marketing.

## Die Zukunft steht vor der Tür

Wireless Application Protocol (WAP) heisst die neue, verheissungsvolle Technologie, die der Mobiltelefonie den Zugang zum Internet ermöglicht. Mit der nächsten Generation von Mobiltelefonen wird die Vision «online, anywhere, anytime» Realität. Patrick Senti, Manager E-Business bei Conexus, konkretisiert: «Der Kunde kann jederzeit und von irgendwoher mit dem Anbieter kommunizieren. Die WAP-Technologie kann so wesentlich zur Stärkung der Kundenbindung und damit zum Erfolg einer Unternehmung beitragen. Deshalb haben wir schon früh damit begonnen, WAP in CRM-Projekte zu integrieren.» Als führendes Beratungsunternehmen auf diesem Gebiet unterstützt Conexus Global Information zum Beispiel Swisscom und Crédit Suisse in der Umsetzung ihrer CRM-Strategien. Bei der Realisie-

rung von One-to-one-Marketing im E-Commerce arbeitet Conexus mit den Partnern BroadVision, Ericsson und Hewlett Packard eng zusammen.

## Conexus Global Information

Conexus Global Information ist spezialisiert auf intelligente CRM-Anwendungen. Die Conexus-Dienstleistungen umfassen Beratung, Konzeption und Umsetzung auf der Basis von Data Warehouse, Data Mining, Internet und WAP-Technologien.

Conexus Global Information  
World Trade Center  
Leutschenbachstrasse 95  
8050 Zürich  
Tel. 01 309 65 55  
Fax 01 309 65 50  
E-Mail: [houry@cnx-global.ch](mailto:houry@cnx-global.ch)  
Homepage: [www.cnx-global.ch](http://www.cnx-global.ch)

## Ein organisches EL-Display

Sanyo Electric und Eastman Kodak haben gemeinsam ein organisches, farbiges Elektrolumineszenzdisplay entwickelt, das als einer der möglichen Nachfolger für die heutigen LC-Displays gehandelt wird. Das AM-Display (Active Matrix) hat zunächst nur 852\*222 Pixel bei 2,5 Zoll Bildschirmdiagonale. Es kann 16 Mio. Farben darstellen und wird von Dünnfilmtransistoren angesteuert, die auf dem Glassubstrat gleich mit aufgebracht werden. Jedes RGB-Subpixel braucht dabei einen eigenen Transistor. Der 1,8 mm dünne Prototyp benötigt kein Rücklicht wie die LCDs. Die beiden Unternehmen wollen erste Displays in etwa zwei Jahren am Markt anbieten.

Sanyo Electric Co., Ltd.  
18, Keihan Hondori 2-chome  
Moriguchi-shi  
Osaka 570  
Japan  
Tel. +81-6-991-1181  
Fax +81-6-991-5411



## CD-ROM-Piraterie:

# 125 000 illegale CDs via Internet verkauft

**Auf einer gemeinsamen Pressekonferenz mit der dänischen Polizei präsentierte die Business Software Alliance (BSA) die Einzelheiten ihres bisher grössten Falls von Internet- und CD-ROM-Piraterie in der Europäischen Union. Die Fälscherorganisation, die von Dänemark aus operierte, hatte 125 000 CD-ROMs mit illegaler Software im Gesamtwert von über 350 Mio. Franken produziert. Die CDs, in verschiedenen Ländern der EU professionell hergestellt, wurden via Internet unter den Titeln «Best of Internet», «Silverado» und «Vegas» vermarktet.**

1997 erhielt die BSA verschiedene Hotlinehinweise auf illegale CD-ROMs, die über eine dänische Website angeboten wurden. Testkäufe verdichteten diese Hinweise, und der Fall wurde der dänischen Behörde für Computerkriminalität übergeben. Die folgenden Ermittlungen bestätigten eine professionell organisierte Massenproduktion von 125 000 CDs mit englischer Software der Hersteller Adobe, Autodesk, Corel, Microsoft und Symantec, die via Internet angeboten wurden.

Die Fälscherorganisation wurde aufgedeckt und mehrere Personen dänischer Nationalität verhaftet. Auch die Hersteller der CDs sowie ein Teil der Kunden konnten bereits identifiziert werden. Die BSA kündigte weitere rechtliche Schritte und Schadensersatzforderungen sowohl gegen die Beteiligten als auch die Käufer an.

## Zunehmende Unterstützung durch Internet Service Provider

Im Zusammenhang mit den Ermittlungen unterstrich die BSA die Kooperationsbereitschaft des Internet Service Providers, ohne den die Fälscher und Käufer nicht hätten aufgedeckt werden können. «Von dem Internet Service Provider erhielt die BSA den ersten Hinweis an der Hotline», lobte Frank Steinhoff, Sprecher der BSA für Zentraleuropa und Geschäftsführer von Adobe Systems, das Verantwortungsbewusstsein des Service Providers. «Internetkriminalität jeder Form kann nur in enger Zusammenarbeit mit Service Providern

bekämpft werden, und wir erfahren von dieser Seite zunehmende Unterstützung.» So konnte durch eine derartige Kooperation in den Benelux-Staaten die Internetwerbung für CDs um 85% reduziert werden.

Für Informationen zu Softwarepiraterie und Lizenzmanagement ist die BSA über die gebührenfreie Hotlinenummer 0800 812 121 erreichbar.

## Urheberschutz im Internet – die Rechtslage

Geistiges Eigentum, wie Bücher, Musik, Kunstwerke, Fotos oder Software, geniesst urheberrechtlichen Schutz – auch im Internet. Urhebergesetze in unterschiedlichen Ausprägungen existieren in den meisten Ländern der Welt. Seit 1. Juli 1993 gilt auch in der Schweiz ein neues Urheberrecht, das auch Software als geistiges Eigentum schützt. Dieser Schutz wurde auf der WIPO-Konferenz (World International Property Organisation) im Dezember 1996 in Genf von 160 Regierungen auch für das Internet vertraglich fixiert. Allerdings ist die Verfolgung und Durchsetzung dieses Schutzes im Internet ungleich schwieriger als bei Fälschungen oder illegalen Raubkopien auf konventionellen Datenträgern. Grund hierfür ist die globale Verbreitung des Internets, in dem sich Straftäter der Verfolgung durch lokale Behörden entziehen können. Das gilt auch für andere Straftatbestände wie kriminelle Vereinigungen oder Kinderpornografie im Internet. Daher setzt sich die BSA weltweit für Regelungen zu

grenzüberschreitenden Ermittlungen ein und forciert die Zusammenarbeit mit Internet Service Providern, die einen wesentlichen Beitrag zur Lokalisierung von Internetadressen und Servern leisten können.

## Informationen zur BSA

Seit 1988 setzt sich der internationale Interessenverband Business Software Alliance (BSA) weltweit für den Schutz von Software als geistiges Eigentum ein. Ziel der BSA ist es, sowohl mit Aufklärungsprogrammen als auch gezielten Strafanträgen der betroffenen Herstellerfirmen das weltweit grosse Volumen an raubkopierter Software einzudämmen. In diesem Zusammenhang unterstützt der Verband die weltweite Harmonisierung entsprechender Gesetze im Interesse eines freien Technologiehandels. Weltweite Mitglieder der BSA sind Adobe, Apple Computer, Attachmate, Autodesk, Bentley Systems, Compaq, Corel, IBM, Intel, Intuit, Lotus Development, Microsoft, Network Associates, Novell, Sybase, Symantec und Visio. Deutsche Mitglieder der BSA sind: Adobe Systems, Attachmate, Autodesk, Bentley Systems, Corel, FileMaker, Juhu Media, Microsoft, Symantec und Visio.

### Info:

BSA Business Software Alliance  
Georg Herrnleben  
Regional Manager Central Europe  
Agnesstrasse 40  
D-80798 München  
Tel. 0049 89-273 59 757  
Fax 0049 89-273 59 758  
Homepage Schweiz: [www.bsa.ch](http://www.bsa.ch)  
Homepage international:  
[www.bsa.org](http://www.bsa.org)