

**Zeitschrift:** Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology  
**Herausgeber:** Swisscom  
**Band:** 77 (1999)  
**Heft:** 4

## **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](#)

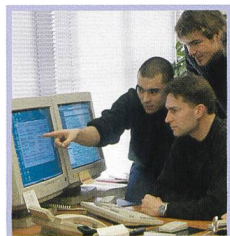
**Download PDF:** 14.04.2026

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

**EDITORIAL**

HANNES GYSLING  
Aufbruch in eine vereinte Welt

**FACHBEITRÄGE**



ANNETTE SCHLÄPER UND  
ANDREAS SCHÖNE, BERN

**Customer Care –  
schneller und präziser 6**

Kundinnen und Kunden finden es nicht immer einfach, mit ihren Anfragen bei Swisscom auf Anhieb an die richtige Stelle zu gelangen. Das soll sich bald ändern.



TONI REIS, BERN

**Erfolgsfaktor im Wettbewerb 12**

Noch vor nicht allzu langer Zeit waren Telekommunikation und Telematik ausserhalb von Fachkreisen ein Buch mit sieben Siegeln.

**Eine reichhaltige Palette – Es ist angerichtet! 18**

Swisscom AG ist führend, wenn es um die Realisierung von Gesamtlösungen geht. Sie betreibt das einzige flächendeckende Netz in der Schweiz.

PHIL KNURHAHN, MÜNCHEN

**Informationsgesellschaft am Scheideweg 26**

Kürzlich wurde die Prognose publiziert, dass am Ende der Industriegesellschaft ein Fünftel der gegenwärtig Beschäftigten die gleiche Menge an Produkten herstellen werden wie heute.

HEINZ GNEHM, BERN

**Kampf ums Internet und die Sprachtelefonie 30**

Die einst so übersichtliche Welt der Telekommunikation gerät langsam aus den Fugen.

STEFAN ARQUINT, ZÜRICH

**Turbo für Internet und Intranet 33**

Die raschen und tiefgreifenden Umwälzungen in der Netzwerkwelt zwingen zu grundsätzlich neuen Lösungen bei der Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten.

**FACHBEITRÄGE**

ELSBETH HEINZELMANN, BERN

**Was bringt der globale Supermarkt? 34**

Eine im September 1998 verfasste Studie des Swiss Science & Technology Office in San Francisco wirft einen Blick auf die Entwicklung des elektronischen Handels an der Westküste der USA und skizziert die sich daraus ergebenden technologischen und gesellschaftlichen Herausforderungen.

RÜEDIGER SELLIN, BERN

**Neue Managementverfahren in Breitbandnetzen 38**

Die neue ATM(Asynchronuuous Transfer Mode)-Technik bietet dem Anwender viele Vorteile, wie etwa variable Bandbreite auf Anforderung, wählbare Dienstqualität/QoS (Quality of Service), Unterstützung aller Telecom- und Datacom-Dienste durch ein Netz usw.

KURT VENNEN UND ANDREAS SCHÖNE, BERN



**Mehr Transparenz auf dem  
Netz 38**

Insight Services bieten dem Kunden via Internet einen schnellen und bequemen virtuellen Einblick in die von ihm eingesetzten Swisscom-Dienstleistungen. Zudem kann er seine Kommunikationslösung managen, optimieren und planen.

MARKUS WITSCHI, BERN

**LAN Interconnect Service 38**

Heute sind in der Schweiz im WAN-Bereich rund 20 000 Router im Einsatz. Davon werden 3000 von Swisscom innerhalb des LAN-I-Services betrieben.

**RUBRIKEN**

Forschung + Entwicklung **4/5/43/49/54**

News **37/45/48/51/55/57**

Buchbesprechungen **55/57**

Firmen + Produkte **60–64**

Impressum **64**

Titelblatt/Cover: Alexandra Gysling, Bern



## Einfachheit und Cable & Wireless



### **CABLE & WIRELESS**

Wir von Cable & Wireless halten nichts von komplizierter Telekommunikation.

Deshalb könnte die Zusammenarbeit mit uns nicht einfacher sein. Unsere Betriebsverfahren sind klar und einfach zu verstehen.

Unsere Preisstruktur ist so einfach wie möglich aufgebaut. Ohne versteckte Zuschläge.

Wenn wir Ihnen ein Angebot machen, wissen Sie genau: es ist alles inbegriffen.

Wir sind der Überzeugung, dass was einfach zu begreifen, auch einfach zu betreiben ist.

Die Telekommunikationsbranche arbeitet mit komplizierten Nachrichten und schwer verständlicher Technologie.

Ist es nicht gut zu wissen, dass wenigstens eine Firma die Dinge viel einfacher macht?

Weitere Informationen über unsere Kommunikationsdienstleistungen erhalten Sie unter:  
Tel: 01 445 86 00 Fax: 01 445 86 09  
E-mail: [swiss.marketingsales@cwe.cwplc.com](mailto:swiss.marketingsales@cwe.cwplc.com)

**Besuchen Sie uns an unserem Stand auf der TeleNetCom in Zürich, 18.- 21. Mai 1999, Stand 6.109, Halle 6.**