

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

**Herausgeber:** Swisscom

**Band:** 79 (2001)

**Heft:** 2

**Vorwort:** Der Kunde wird kundiger

### **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:** 10.01.2026

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

# Der Kunde wird kundiger

Die Goldgräberstimmung im Internethandel ist verflogen. Seit eine Seifenblase nach der anderen platzt, setzt sich die Erkenntnis durch, dass auch im virtuellen Medium Internet die Regeln des realen Marktes gelten. Die Gewinner sind die Software- und Technologielieferanten, Einkäufer und Logistiker.

Virtuelle Marktplätze werden nur überleben, sagt die Prognose, wenn sie ein Mindestvolumen von 1,5 Mia. Euro erreichen und wenn sie zusätzlich Dienstleistungen wie Logistik und Zahlungsabwicklungen anbieten. Daher sind etablierte Unternehmen, die das mitbringen, auf lange Sicht im Vorteil. Insgesamt steht dem Web-Geschäft ein gewaltiger Aufschwung bevor. Stärker als der Handel mit Privatkunden, Business-to-Consumer B2C, wächst das Geschäft zwischen Firmen, Business-to-Business B2B. Darauf entfallen 85% des E-Business.

E-Business wandelt die Geschäftsbeziehung des nächsten Jahrtausends. Dabei reicht es nicht mehr aus, im Internet mit mehr oder weniger anspruchsvollen Homepages präsent zu sein. Gerade im Business-to-Business (B2B), also den elektronischen Geschäftsbeziehungen zwischen Herstellern, Händlern und Lieferanten, geht es vielmehr darum, Wertschöpfungsketten zu integrieren und zu strukturieren. Die vielfach schnelleren Kommunikationsformen erfordern eine Anpassung bestehender Geschäftsprozesse und den Ausbau sowie auch die Entdeckung neuer Vertriebs- und Einkaufswege.

Wichtig ist, dass jeder Mitarbeiter zur E-Community gehört – eine privilegierte Klasse von «E-People» darf es nicht geben. Und nur die Vernetzung des ganzen Unternehmens sichert den Erfolg im E-Business. Bei der Umsetzung der B2B-Strategie erfordern folgende Projekte höchste Priorität: Ein unternehmensweites Knowledge-Management, der Einkauf via Internet, die Optimierung aller internen Geschäftsprozesse und die Einbindung von Lieferanten und Kunden in den elektronischen Geschäftsablauf durch E-Procurement und Customer-Relationship-Management (CRM). Der Sog des Internets reisst immer mehr Bereiche der Gesellschaft mit in die virtuellen Welten – grosse und kleine Unternehmen, Gemeindeverwaltungen und Schulen. Noch ist vieles Stückwerk und morgen schon überholt. Es kommt aber eine bisher unbekannte Transparenz in die Märkte: Der Kunde wird kundiger.

Redaktion comtec®

## FACHBEITRÄGE

ANDREAS MEIER

**Vom digitalen Produkt bis hin  
zum Customer Relationship Management**

**4**

VLAD BUCURESCU, LEILA LAMTI BEN-YACOB  
AND JOHANNES SCHNEIDER

**Delivering QoS Enabled IP-VPN Services**

**13**

LEILA LAMTI BEN-YACOB AND  
CLAIRE HOWLETT

**Dynamic Resource Reservations for  
QoS Support in IP Networks**

**19**

JÖRG ALTMEIER

**Qualitätssicherung in der Internettechnologie**

**26**

HANS-ULRICH BUCHER, ROLF HOSTETTLER, RETO SCHILT

**Extensible Markup Language – XML**

**30**

GUNTHER THIEL

**Immer auf Sendung**

**36**

## FACHBEITRÄGE

STEPHAN BRECHBÜHL, MARKUS BADERTSCHER UND LARS  
ERDMANN

**Buying into Telecommunication Online**

**40**

URSULA SURY

**Sicherheitsfaktor Mensch**

**44**

## RUBRIKEN

Forschung + Entwicklung

**1/2/12/42/48/52**

News

**12/34/39/46/48/50/52/54/56**

Buchbesprechung

**58**

Firmen + Produkte

**59–63**

Impressum

**64**

Titelbild: Swisscom Reprotechnique;  
Komposition von Karin Haslimann