

**Zeitschrift:** Oltner Neujahrsblätter

**Herausgeber:** Akademia Olten

**Band:** 58 (2000)

**Artikel:** Ein Zentrum für die Kunden zwischen Thun und Basel

**Autor:** Hüsler, Esther

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-660022>

### **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:** 02.02.2026

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

## Ein Zentrum für die Kunden zwischen Thun und Basel

Mit der Fertigstellung des Managementgebäudes am Bahnhof entsteht in Olten ein telefonisches Kundendienstzentrum für die Kundinnen und Kunden von Swisscom aus der Nordwest-, Zentral- und Südschweiz.

Abonnementsdienst nannte man die Abteilung in früheren bürokratischen Tagen. Dann wandelte sich die Bezeichnung ins Geschäftsglisch: An 17 Standorten waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis vor kurzem in so genannten Customer Cares für die Pflege der Privatkundschaft zuständig. Nun macht es die Informatik möglich. Künftig liefert ein System in nützlicher Zeit so viel an Informationen, dass drei Call Centers für alle Privatkunden von Swisscom genügen werden.

Eines dieser drei sogenannten Frontoffices ist – der zentralen Lage und den Raumreserven sei Dank – in Olten stationiert. Zusammen mit den Centers in Winterthur und Lausanne nimmt es

Mit dem Bezug des Managementgebäudes ist die Bautätigkeit von Swisscom AG am Oltner Bahnhof beendet. Sie hatte vor über zehn Jahren mit der Schliessung des Hotels Schweizerhof am 30. Juni 1988 begonnen. In drei Etappen entstanden unter der Planung und Ausführung der W. Thommen Architekten AG, Trimbach, ca. 8000 m<sup>2</sup> Nutzfläche. Das Managementgebäude inkl. «von-Arx-Gebäude» bietet im Erdgeschoss sowie in den Obergeschossen 2–4 Büroarbeitsplätze für ca. 300 Swisscom Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an. Neben der Kundendienststelle VCIC (siehe Bericht) wird auch die Hotline für Handy-Kunden einziehen.

Im 1. Obergeschoss sind ein modernes Personalrestaurant sowie Instruktionsräume in verschiedenen Grössen entstanden. Sie werden durch den SV-Service verwaltet und auch an externe Kunden vermietet.



seit Mitte Oktober 1999 täglich Anfragen zu allen möglichen Dienstleistungen entgegen. Für Kundinnen und Kunden sind dies zumeist ganz einfache Vorgänge wie eine Neuanmeldung oder eine Namenänderung. Aber auch komplexere Vorgänge, wie der Wechsel von einem analogen auf einen digitalen (ISDN-)Anschluss, können eingeleitet und ausgeführt werden.

Anfragen, die auf nicht telefonischem Wege zu Swisscom kommen, wie E-Mail, Post, Fax, werden vom sogenannten Backoffice (im 3. Stock) bearbeitet. Dort werden auch die Aufträge erledigt, die sich am Telefon nicht abschliessen lassen. Für diese Arbeiten hat Swisscom acht Standorte – neben den oben genannten auch Bern, Sion, Bellinzona, St. Gallen und Chur – beibehalten.

Je gut 70, vor allem weibliche Beraterinnen sind in Front- und Backoffice tätig. Damit hat Olten gegen 150 Arbeitsplätze in Olten erhalten und schaffen können. Zum guten Kundenservice gehört in Zukunft auch die Bedienung rund um die Uhr, die nochmals einige Arbeitsplätze bringen dürfte.

Massgeblich an der Entwicklung des Virtual Customer Interaction Center (VCIC), wie die Anlaufstelle im branchenüblichen Neudeutsch heisst, war Ingenieur Ulrich Zimmermann, der

mit seiner Erfahrung als ehemaliger Informatikchef sowie als Verantwortlicher für die Privatkunden der Geschäftsstelle Olten sowohl die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden als auch die Möglichkeiten der EDV bestens kennt. «Ziel ist es, mit einem Tastendruck alle vom Kunden beanspruchten Dienste aufzurufen und ihm die gewünschten Auskünfte zu erteilen oder den von ihm gegebenen Auftrag zu erfüllen. Die Wege und die Wartezeiten werden damit viel kürzer.» Dass auch die technischen Einheiten, die zur Umsetzung dieser Zielsetzung nötig sind, in Olten stehen, ist kein Wunder. «Wir konnten von den Erfahrungen profitieren, die wir beim Aufbau des Mobil Infocenters gemacht haben», unterstreicht der technische Verantwortliche Ruedi Erismann, der die Implementation der neuen Hauszentrale und die Aufsetzung der neuen Betriebssysteme in Rekordzeit umgesetzt hat. «Ohne den Topeinsatz aller am Projekt Beteiligten wäre das gar nie zu schaffen gewesen,» ist Ulrich Zimmermann überzeugt.

Diesen Einsatz werden die 150 VCIC-Angestellten auch in Zukunft leisten müssen: Rund 1,3 Millionen Kundinnen und Kunden zwischen Thun, Basel und Bellinzona vertrauen nämlich auf die Dienste in Olten.