

Zeitschrift:	GZ in Kontakt : Gehörlosenzeitung für die deutschsprachige Schweiz
Herausgeber:	Schweizerischer Verband für das Gehörlosenwesen
Band:	85 (1991)
Heft:	11
Artikel:	"Procom-Telefon-Computer : alle Vermittler/-innen sind im Moment besetzt. Sie können gratis am Telefon warten oder uns später wieder anrufen."
Autor:	Bossart, Bruno
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-924596

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>

«Procom- Telefon-Computer,

alle Vermittler/-innen sind im Moment besetzt. Sie können gratis am Telefon warten oder uns später wieder anrufen.»

Seit Anfang Februar 1991 erscheint dieser Text bei Ihnen auf dem Schreibtelefon, wenn die Vermittlung besetzt ist.

Im Rahmen eines Forschungsprojektes der COST konnte in Wald in der PROCOM die neue Telefonanlage in Betrieb genommen werden. Diese Telefonzentrale wurde volumnäßig von dieser Organisation finanziert.

Wozu dient dieser Computer?

Sie haben sicher schon bemerkt, dass alle Anrufe, die nicht sofort vom Vermittlungspersonale entgegengenommen werden können, auf einer Warteschlaufe angelegt werden. (Sie erhalten Anweisungen vom Tonband). Bitte bleiben Sie am Apparat, weil sonst die Verbindung abgebrochen wird und Sie Ihren Platz in der Reihenfolge verlieren. Sobald Sie an der Reihe sind, wird Ihr Anruf entgegengenommen.

Wir können mit Hilfe dieses Computers folgendes feststellen:

- Wie viele Anrufe sind pro Stunde angekommen?
- Wie viele Anrufe wurden durch die Telefonzentrale beantwortet (Tonband)?
- Wie viele Anrufer haben probiert anzurufen und sind nicht durchgekommen, weil wir besetzt waren?

Bisher hatten wir nur die Statistik über die Anzahl der gemachten Vermittlungen pro Stunde zur Verfügung, um das Personal entsprechend einzusetzen. Jetzt werden – als wichtige Neuerungen – vom Computer auch alle Anrufe gezählt, die wir nicht erledigen konnten, weil wir voll besetzt waren. Auch darüber erstellen wir jeden Monat eine Statistik mit Hilfe der Computer-Listen.

Diese beiden Statistiken (Anzahl Vermittlungen pro Stunde und Anzahl Telefone, die

wir nicht annehmen konnten) ergeben dann die Grundlage für den gezielten Einsatz des PROCOM-Personals (durch die hohen Kosten ist die Procom gezwungen, immer wirtschaftlicher zu arbeiten).

Persönliche Meinungen der Vermittler/-innen zur neuen Telefonzentrale:

Christina Störchlin: Es ist gut, dass wir einfach den nächsten Anrufer nehmen können, wenn sich am Telefon niemand meldet. (Vorher waren unsere Leitungen manchmal blockiert mit Anrufern, die sich nicht meldeten am Schreibtelefon.) Es ist gut, dass man am Arbeitsplatz sitzenbleiben kann, weil der nächste Anruf schon angezeigt wird (blinkende Taste auf dem Telefon). Ich bin auch froh, dass der letzte Anrufer um 21.54 Uhr die Möglichkeit hat, anzurufen. Vorher mussten wir regelmässig Überstunden machen, obwohl wir nach 5- bis 6-stündigem Einsatz den Feierabend verdient hatten.

Regula Janz: Die neue Telefonzentrale bringt nicht mehr Stress als vorher, ich bin zufrieden damit. Sie ist auch gut wegen der Statistik, damit wir wissen, wie viele Leute bei der PROCOM nicht durchkommen. Für die Anrufenden ist es jetzt besser. Sie haben eine grössere Chance, bei uns durchzukommen, weil sie auf der Warteschlaufe «anstehen» können.

Eveline Riva: Anhand der registrierten Anrufe können wir die Einsätze der Vermittler/-innen optimal einteilen. Ich arbeite lieber mit dieser neuen Telefon-Anlage, weil ich jetzt sehen kann, ob noch weitere Anrufer auf die Vermittlung warten. Es ist übersichtlicher geworden. Es kann aber auch zu Stresssituationen kommen, wenn ich sehe, dass noch drei Personen auf der Warteschlaufe sind... In diesem Zusammenhang möchte ich noch darauf hinweisen, dass es für Anrufende schwierig ist durchzukommen, wenn jemand über die Vermittlung ein sehr langes Gespräch führt und nur eine Vermittlerin anwesend ist. Ich bitte Sie um Verständnis, wenn die Vermittlerin Sie bittet, sich etwas kürzer zu fassen oder das Gespräch zu beenden.

Bruno Bossart: Dieser Telefon-Computer bringt Vorteile für die Anrufenden und für uns Vermittler/-innen. Unsere Arbeitsleistung wird dadurch eindeutig erhöht (wir pflücken die Anrufe am laufenden Band). Wir werden professioneller.

Erna Schaufelberger: Mich stört während der Vermitt-

lung nur der Lärm des Computers, wenn er jede Stunde seinen Ausdruck macht. Mit Hilfe der neuen Telefon-Zentrale haben wir jetzt die bessere Übersicht in der PROCOM-Vermittlung. An jedem der drei Arbeitsplätze hat man die Übersicht über den gesamten Telefonverkehr von und zur Vermittlung. Herzliche Grüsse aus der PROCOM-Vermittlung und auf wiederschreiben bis zum nächsten Mal

Bruno Bossart

Gehörlosen- Fürsorgeverein Region Basel unter neuer Leitung

Seit über 75 Jahren ist der Gehörlosen-Fürsorgeverein in der Region Basel tätig. Im Verlaufe dieser Jahre konnte die Gehörlosenhilfe konsequent auf- und ausgebaut werden. Heute verfügt der Verein, dank dem Engagement seiner gehörlosen und hörenden Mitglieder, nicht nur über eine Beratungsstelle an der Socinstrasse 13, sondern auch über ein Netz von Beziehungen für die Hilfe an gehörlosen Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen.

Nach 25 Jahren als Präsident nimmt Bruno Steiger, Direktor der Gehörlosen-Sprachheilschule Riehen, Abschied und legt die Leitung in die Hand von Margrit Berger, Aesch, der früheren Leiterin der Beratungsstelle für Gehörlose. Gleichzeitig erhält der Verein eine neue Struktur durch die Bestellung zweier Vizepräsidenten: Benjamin Degen, Grossrat, Basel, und Heinrich Beglinger, Gehörlosen-Seelsorger, Riehen.

Neu in den Vorstand des Vereins treten Peter Affolter, Sozialarbeiter, Liestal; Werner K. Braun, Treuhänder, Allschwil; Willy Bucheli, Amtsvormund, Basel; Walter Herwig, Ohrarzt, Reinach; Klaus Kocher, Chefredaktor, Aesch; Els Korneli, Sozialarbeiterin, Basel.

Abschied vom Verein nehmen nach vielen Jahren aktiver Vorstandarbeit Elsbeth Ewald, Sozialarbeiterin, Liestal, und Blanche Staehelin, Grossrätiin; Max Heller, Schulinspektor, Füllinsdorf. Zurückgetreten sind zudem Werner Düggelin, Advokat, Basel, und Fritz Müller, früherer Vorsteher des Vormundschaftsamtes, Basel.

Der Verein dankt allen für die langjährige ehrenamtliche Mitarbeit. Der erneuerte Vorstand wünscht und will dazu beitragen, dass es den Gehörlosen immer besser geht und die Kluft der hörenden zur gehörlosen Welt immer kleiner wird.

