

Insights

Das Magazin von Swisscom IT Services

03 Fokus

Nachhaltigkeit Heute arbeiten, ohne das Morgen zu gefährden

- **07** Praxis Einkaufspolicy Zentraler Baustein der Nachhaltigkeit
- Signale stehen auf «Grün»
- 13 Lösungen Kundenzufriedenheit – jede Erfahrung zählt





den Dächern: Der Frühling ist da. Derweilen die Meteorologen mutmassen: Folgt dem schneearmen Winter wieder ein Jahrhundertsommer? Und schon ist die alte Diskussion um den Klimawandel neu lanciert.

Für Swisscom ist unternehmerische Verantwortung mehr als ein aktuelles Modewort – zum Beispiel betreiben wir seit über zehn Jahren systematisches Umweltmanagement. Denn Nachhaltigkeit ist eine wichtige Zutat für das Erfolgsrezept eines jeden Unternehmens: Wer heute der Umwelt, den Kunden und den Mitarbeitenden Sorge trägt, sichert sich ein stabiles Morgen – die Welt gehört uns nicht, sie wurde uns von unseren Kindern lediglich ausgeliehen. Lesen Sie in dieser Ausgabe, wie sich Nachhaltigkeit in der Informationstechnologie auch für Ihr Unternehmen lohnt.

Ich wünsche Ihnen eine nachhaltige und interessante Lektüre.

Eros Fregonas, CEO Swisscom IT Services AG

Inhalt



Fokus

- **03** Heute arbeiten, ohne das Morgen zu gefährden
- 04 Der wichtigste Rohstoff der Schweiz: Hirn
- **05** Nachhaltigkeit in Schweizer Unternehmen 2015
- 06 Kolumne: Machen Sie's (wieder) gut!

Praxis

- **07** Einkaufspolicy ist der zentrale Baustein der Nachhaltigkeit
- 08 Mit UCC spart Swisscom viel Zeit und Energie

Lösungen

- 09 Die Signale bei der SBB stehen in jeder Hinsicht auf «Grün»
- 11 BCF und Swisscom gehen anspruchsvolle Umweltziele gemeinsam an
- 12 Umfrage | So kann Nachhaltigkeit funktionieren | Green ICT Check
- 13 Nachhaltig zufriedene Kunden jede Erfahrung zählt

Service

- 14 Buchtipp: «Allmen und die Libellen» | Meinungsumfrage Gewinnspiel | Veranstaltungstipp
- 15 Heftvorschau



Heute arbeiten, ohne das Morgen zu gefährden

Für Swisscom und Swisscom IT Services hat der Begriff der Nachhaltigkeit ökonomische, sozialgesellschaftliche und ökologische Komponenten. Unseren Kunden helfen wir, ihre eigenen Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.

Nachhaltigkeit wandelt sich je länger, je mehr von einem Image- zu einem Wirtschaftlichkeitsthema. Schonung der Ressourcen ist nicht mehr nur ein ökologisches Thema – sie wird zur wirtschaftlichen Notwendigkeit. Abgesehen von neuen gesetzlichen Regelungen, die in vielen Ländern eingeführt werden und beispielsweise die mangelnde Energieeffizienz von Produkten sanktionieren, sind es vor allem die Kunden, die ihre Kaufentscheide immer häufiger vom Grad der Nachhaltigkeit des Anbieters abhängig machen. Potenzielle Mitarbeitende bevorzugen

zudem einen Arbeitgeber, der ein gutes Umweltverhalten pflegt.

Technologie als Schlüssel zur Optimierung

Wer effizienter und damit nachhaltiger werden will, kommt um den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien nicht herum. Unternehmen realisieren, dass sie mit ICT die Grundlage für effiziente und nachhaltige Prozesse schaffen, indem sie die Auslastung von Lagerflächen optimieren, die Anzahl der Fahrten des Aussendiensts reduzieren oder die Nutzung der Arbeitsplätze optimieren.

Als Schweizer Unternehmen fühlt sich Swisscom der Nachhaltigkeit verpflichtet und trägt Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft in der Schweiz. Sie setzt erprobte Managementsysteme ein, die den ISO-Normen entsprechen und jährlich durch Dritte auditiert werden: Qualitätsmanagement (ISO 9001), Umweltmanagement (ISO 14001), Informationssicherheitsmanagement (ISO 27001) und Standard zur Durchführung von Bewertungen von Prozessen (ISO 15504).

Nachhaltigkeit darstellen und umsetzen

Regelmässig legt Swisscom einen Bericht über ihre ökonomische, sozialgesellschaftliche und

ökologische Leistung vor. Dieser Nachhaltigkeitsbericht ist heute integraler Bestandteil des Geschäftsberichts. Zur inhaltlichen Orientierung der Nachhaltigkeitsberichterstattung dienen als global führender Standard die Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI). Der > GRI-Index bietet eine nach Themen gegliederte Übersicht über die Berichterstattung. Zu jedem Themenbereich wird auf die entsprechenden Seiten im Geschäftsbericht oder auf andere Informationsquellen verwiesen.

"Wer effizienter werden will, kommt um moderne ICT nicht herum."

Die Verantwortung einer nachhaltigen Geschäftstätigkeit leben wir im unternehmerischen Alltag. Mit unseren Produkten und Services ermöglichen wir unseren Kunden, dies uns gleichzutun.



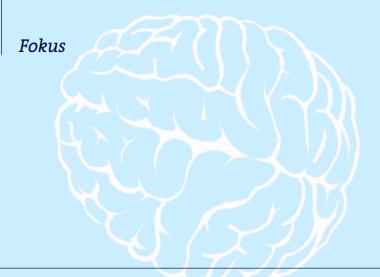
Ihr Kontakt:

> Witschi Res

Verantwortlicher Corporate

Responsibility bei Swisscom

Res.Witschi@swisscom.com



Der wichtigste Rohstoff der Schweiz: Hirn

Die Schweiz gilt als eines der innovativsten Länder der Welt: Die Schweizer Wissensarbeiter trugen im Jahr 2009 rund 51 Prozent zum BIP bei. Der Denkund Werkplatz befindet sich gemäss einer aktuellen Economist-Studie jedoch auf Sinkflug: Bei der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien stagnieren wir, während andere Volkswirtschaften massiv aufholen. Wir erkennen in der Ambivalenz dieser Ausgangslage eine Chance, über das betriebswirtschaftliche Wohlergehen der Träger hinaus einen nachhaltigen Beitrag zur Fortentwicklung der Produktivität der Schweiz zu leisten. Dabei wird der intelligente Einsatz von Wissen und Information, unterstützt durch Spitzentechnologie, eine wesentliche Rolle spielen. Swisscom IT Services unterstützt die > Stiftung Produktive Schweiz. Wenn Sie selbst etwas über Ihre persönliche Produktivität erfahren möchten, klicken Sie > hier.



Ihr Kontakt:

> Romy Bohnenblust, Geschäftsführerin Stiftung Produktive Schweiz romy.bohnenblust@produktiveschweiz.ch

Nachhaltigkeit in Schweizer Unternehmen 2015

IT trägt auf zwei Ebenen zur Nachhaltigkeit bei: in der und durch die IT. Die Studie «IT in Schweizer Unternehmen 2015» von Swisscom IT Services und der Universität St. Gallen zeigt auf, wo Schweizer Unternehmen heute bereits stehen und wohin sie sich bis zum Jahr 2015 bewegen sollten.

Nachhaltiges Handeln bedeutet nicht notwendigerweise, dass der wirtschaftliche Erfolg darunter leidet. Im Gegenteil: «Sustainability» bildet meist eine Basis für den ökonomischen Erfolg eines Unternehmens. Nimmt man an, dass Energie- und Rohstoffpreise weiterhin steigen, so sollte ein nachhaltiger Umgang mit Ressourcen auf jeder Unternehmensagenda stehen.

«Green IT» und «IT for Green»

«Energy Efficient IT Usage» bedeutet Nachhaltigkeit in der IT (Green IT), indem beispielsweise inaktive Systeme durch ein verbessertes System-Management abgeschaltet werden. Dynamische Provisionierung und Virtualisierung ermöglichen verringerten Hardwareeinsatz und führen zu besseren Auslastungen. Power Usage Effectiveness reduziert den Stromverbrauch in Rechenzentren. Green IT wird für die Aussenwirkung von Unternehmen genutzt wie auch als Qualitätszeichen und Differenzierungsmerkmal gegenüber Mitbewerbern.

«Reduced Resource Consumption through IT» steht dagegen für Nachhaltigkeit durch die IT. Intelligente Gebäudesteuerungen, beispielsweise für Beleuchtung oder Klimatisierung, verringern den Ressourceneinsatz für Licht und Wärme. IT-gestützte Logistikoptimierungen helfen bei der Weg-Zeit-Auslastungsplanung. Telearbeit und -konferenzen ersetzen Reisen und Raumbedarf. Durch diese intelligenten Konzepte werden Energie und knappe Ressourcen effizienter und bedarfsgerechter eingesetzt.

Schweizer Firmen setzen auf Nachhaltigkeit

Die Studie stellt fest, dass Nachhaltigkeit in Schweizer Unternehmen ein massgebliches Kriterium bei IT-Investitionen ist. Schweizer Unternehmen sehen den grössten Hebel in der Virtualisierung und Zusammenlegung von IT-Ressourcen zur Nutzung von Skaleneffekten. Einzelne Massnahmen innerhalb der IT wie Distributed Computing bieten zusätzliche Potenziale. Generell setzen Schweizer Unternehmen vermehrt intelligente IT-Lösungen ein (zum Beispiel ein lastabhängiges Powermanagement bei Maschinen), um den CO₂-Ausstoss zu verringern, die Energieeffizienz zu verbessern und Kosten zu senken.

Die Studie hält eine Vielzahl von Handlungsempfehlungen bereit. Gerne senden wir Ihnen die kompletten Unterlagen, unter anderem zu den Themen User Centric Business, Information Intelligence, Flexible IT und IT & Business Alignment, kostenlos als PDF zu. Bestellen Sie sie > hier.



Ihr Kontakt:
> Penny Schiffer
Senior Strategy & Innovation
Manager bei Swisscom IT Services
Penny.Schiffer@swisscom.com

Machen Sie's (wieder) gut!



Mit der Frau des besten Freundes im > Cabrio nach Spanien durchgebrannt? Fürs Jassreisli mit Kollegen das > Weekend nach Barcelona gejettet? In der Hochzeitsnacht mit der Bierflasche in der Hand vor offenem > Kühlschrank eingeschlafen? «Machen Sie's wieder gut und kompensieren Sie Ihren CO₂-Ausstoss bei myclimate!» So werben wir in diesen Wochen für myclimate. Sind unsere Treibhausgasemissionen tatsächlich Sünden? Lassen sich Sünden wiedergutmachen oder kompensieren?

Allzu oft wird übertrieben. Denn: Was nichts kostet, ist nichts wert, wird ausgenutzt, übernutzt, verschmutzt. Das lässt sich ökonomisch korrigieren durch «Internalisieren der externen Kosten». Ohne Preis fürs CO₂ kein Fleiss für eine erfolgreiche CO₂-Balance der Zukunft. Das Verursacherprinzip muss auch für gasförmige Abfälle her.

Jede Firma braucht eine CO_2 -Balance. Und die CO_2 -Bilanzkurve der Zukunft hat im Gegensatz zur Finanzbilanzkurve steil nach unten zu zeigen, im Sinne von mehr «Kohle», weniger Dioxid. Und zwar um minus 80 bis 90 Prozent in den nächsten fünfzig Jahren bis hin zur Low Carbon Society mit 1 Tonne CO_2 pro Kopf und Jahr weltweit – sonst wird's nachhaltig zu heiss.

«Do the best & offset the rest» lautet unser myclimate-Motto: im eigenen Entscheidungs- und Handlungsbereich unser Bestes tun, und bis wir selbstgemacht klimaneutral sind unsere Sünden kompensieren. Gutes tun tut nachhaltig gut – Wiedergutmachen auch!

René Estermann, CEO myclimate

Machen Sie's (wieder) gul!



Mit der Frau des besten Freundes im > Cabrio nach Spanien durchgebrannt? Fürs Jassreisli mit Kollegen das > Weekend nach Barcelona gejettet? In der Hochzeitsnacht mit der Bierflasche in der Hand vor offenem > Kühlschrank eingeschlafen? «Machen Sie's wieder gut und kompensieren Sie Ihren CO₂-Ausstoss bei myclimate!» So werben wir in diesen Wochen für myclimate. Sind unsere Treibhausgasemissionen tatsächlich Sünden? Lassen sich Sünden wiedergutmachen oder kompensieren?

Allzu oft wird übertrieben. Denn: Was nichts kostet, ist nichts wert, wird ausgenutzt, übernutzt, verschmutzt. Das lässt sich ökonomisch korrigieren durch «Internalisieren der externen Kosten». Ohne Preis fürs CO₂ kein Fleiss für eine erfolgreiche CO₂-Balance der Zukunft. Das Verursacherprinzip muss auch für gasförmige Abfälle her.

Jede Firma braucht eine $\mathrm{CO_2}$ -Balance. Und die $\mathrm{CO_2}$ -Bilanzkurve der Zukunft hat im Gegensatz zur Finanzbilanzkurve steil nach unten zu zeigen, im Sinne von mehr «Kohle», weniger Dioxid. Und zwar um minus 80 bis 90 Prozent in den nächsten fünfzig Jahren bis hin zur Low Carbon Society mit 1 Tonne $\mathrm{CO_2}$ pro Kopf und Jahr weltweit – sonst wird's nachhaltig zu heiss.

«Do the best & offset the rest» lautet unser myclimate-Motto: im eigenen Entscheidungs- und Handlungsbereich unser Bestes tun, und bis wir selbstgemacht klimaneutral sind unsere Sünden kompensieren. Gutes tun tut nachhaltig gut — Wiedergutmachen auch!

René Estermann, CEO myclimate

Nachhaltige Entwicklung beginnt für Swisscom bereits bei der Beschaffung. Deshalb haben wir unsere Grundsätze in einer > Einkaufspolicy festgehalten. Diese ist sowohl für uns als auch für unsere Partner die Grundlage im Geschäftsalltag. Denn uns kümmert heute auch, was morgen sein wird.

Innovation steht im Zentrum unternehmerischen Handelns. Permanente Entwicklung ist der Motor eines Unternehmens und Teil der Kultur von Swisscom. Gegenüber Mensch und Umwelt Verantwortung zu übernehmen, uns laufend den neusten Gegebenheiten anzupassen und nach noch besseren Lösungen für unsere Kunden zu suchen – das sind die treibenden

Kräfte in unserem Geschäftsalltag. Unsere Partner und Lieferanten binden wir aktiv in diese Prozesse mit ein.

Hohe Erwartungen an uns und unsere Partner

Unter diesem Aspekt legt Swisscom die ökonomischen, ökologischen und sozialen Grundsätze für ihre Geschäftstätigkeit fest. Diese sind für die Mitarbeitenden verbindlich. Auch von unseren Geschäftspartnern erwarten wir einen vergleichbaren Standard. Zum einen müssen geltende Gesetze und länderspezifische Vorschriften oder Gegebenheiten eingehalten werden. Dabei dürfen solche Regelungen strenger, jedoch nicht weniger streng als die in der Swisscom Einkaufspolicy festgehaltenen Richt-

linien, sein. Swisscom erhöht kontinuierlich den Anteil der Lieferanten, bei denen die Einhaltung der Einkaufspolicy vor Ort überprüft wird. Zum anderen müssen Lieferanten als Bestandteil der Verträge eine > Erklärung zur Corporate Responsibility unterzeichnen. Beziehungsgrundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit sind dabei Sachlichkeit, absolute Integrität und gesunder Menschenverstand.



Ihr Kontakt:

> Andreas Wyder

Head of Purchasing bei

Swisscom IT Services

Andreas.Wyder@swisscom.com

Mit UCC spart Swisscom viel Zeit und Energie

Dank Unified Communications and Collaboration können die 15 000 Mitarbeitenden von Swisscom standortübergreifend effizient zusammenarbeiten.

Bei Swisscom arbeiten jeden Tag Projektteams verschiedener Standorte zusammen. Meetings finden innerhalb und ausserhalb von Swisscom statt, sowohl auf nationaler wie internationaler Ebene. Eine interne Untersuchung hat gezeigt, dass die Mitarbeitenden im Schnitt pro Meeting 64 Kilometer weit fahren – und mit Video- und Telekonferenzen pro Jahr fast 800 000 Stunden Reisezeit einsparen und auf fast die Hälfte der Flüge verzichten könnten. Um einerseits die Zusammenarbeit zu optimieren und andererseits die Umwelt durch konkrete Anwendungen zu entlasten, führte Swisscom Unified Communications and Collaboration (UCC) ein.

Auf grosse Entfernung wenig Distanz

In Verbindung mit Remote Access Service (RAS) bietet UCC den mobilen Mitarbeitenden beispielsweise Conferencing-Dienste an: Mit diesen sind unterwegs nicht nur spontane Konferenzen möglich – dank Video-Conferencing

können auch interne Meetings mit intensivem Austausch realisiert werden. Die Geschäftsleitung kommuniziert mit Partnergesellschaften im Ausland an virtuellen Konferenzen in HD-Qualität, der Vertrieb schult die Mitarbeitenden via UCC auf ein neues Produkt, und ein örtlich getrenntes Projektteam arbeitet ohne Umwege gemeinsam an einem Dokument. Der Nutzen ist frappant, so auch Fabian Etter, Head of Corporate Responsibility bei Swisscom: «Dank UCC sparen wir jährlich rund 100 Jahre Reisezeit und den CO₂-Ausstoss von 800 Autos.»

Besser, schneller, zufriedener

Die beschleunigte interne und firmenübergreifende Kommunikation erhöht nicht nur die Servicequalität. Swisscom kann auch schneller auf dem Markt agieren. Inzwischen arbeiten rund zwei Drittel der Mitarbeitenden pro Monat durchschnittlich drei Tage im Home Office. Dies hilft der Work-Life-Balance, macht zufriedener und somit produktiver. Swisscom will die UCC-Lösung in Zukunft noch weiter ausbauen. Instrumente wie Fernzugriff auf den Firmenserver oder realitätsnahe Videokonferenzen per
Mausklick auf dem eigenen Computer gehören bald zum Arbeitsalltag.



Praxis

Ihr Kontakt:

> Fabian Etter

Head of Corporate Responsibility
bei Swisscom

Fabian.Etter@swisscom.com

Green ICT Facts

Zeiteinsparung: 866 000 Stunden/Jahr CO₂-Einsparung: 2 342 Tonnen/Jahr



Die eingesparte Reisezeit entspricht kumulierten 99 Jahren auf alle Mitarbeiter verteilt pro Jahr. Die CO₂-Einsparung ist in Bäumen auf zwölf Fussballfeldern gespeichert oder entspricht dem jährlichen CO₂-Ausstoss von rund 800 Autos.

Berechnungsmodell mitentwickelt und verifiziert durch: > www.swisscom.ch/myclimate





8 500 neue Laptops und Thin Clients brachten der SBB eine höhere Energieeffizienz und den Mitarbeitenden ein angenehmeres Arbeiten. Insights sprach mit Peter Kummer, CIO und Leiter Informatik SBB.

Insights: Herr Kummer, welchen Stellenwert hat Nachhaltigkeit bei den Informatikern der SBB?

Peter Kummer: Einen ziemlich hohen, was nicht nur daran liegt, dass die SBB per se als wichtiger Bestandteil des öffentlichen Verkehrs der Nachhaltigkeit verpflichtet ist. Wir nutzen Informatik in zweierlei Hinsicht: In der Informatik selbst

setzen wir auf Energieeffizienz und durch die Informatik wollen wir beispielsweise Prozesse optimieren und so zur Nachhaltigkeit beitragen.

Ist der Ersatz von 8 500 Desktop-PCs durch Laptops und Thin Clients in diesem Zusammenhang zu sehen?

Auch, aber nicht nur. Wir mussten einen grossen Teil unserer Arbeitsplätze mit höherer Geschwindigkeit und besserer Ergonomie ausstatten. Dabei haben wir natürlich auch sehr stark auf die Energieeffizienz geachtet. Darauf



SBB CFF FFS



darf man aber die Nachhaltigkeitsdiskussion nicht beschränken. Wenn wir unseren Mitarbeitenden bessere Arbeitsbedingungen bieten, hat das auch sehr viel mit Nachhaltigkeit zu tun.

Was genau haben Sie durch die neuen Geräte gewonnen?

Von den 8 500 Geräten, die Sie erwähnten, sind 2 500 Laptops und 6 000 Thin Clients. Die Laptops benötigen nur noch ein Drittel der Energie, verglichen mit den bisherigen Systemen, und den Thin Clients reichen sogar 15 Prozent. Das ist der Energieaspekt. Für unsere Benutzer ist aber auch wichtig, dass die Thin Clients sehr schnell aufstarten und vollkommen geräuschlos arbeiten.

Thin Clients setzen voraus, dass die Verbindung zum Server immer funktioniert. Wie stellen Sie das sicher?

Das war auch ein Grund, Swisscom IT Services als Partner zu wählen. Dort hat man mit kom-

plexen Infrastrukturen grosse Erfahrungen. Wir haben von Swisscom ein attraktives Gesamtpaket erhalten: Es enthält unter anderem Vorleistungen (Lifecycle, Logistik, Arbeitsplatz-Engineering), Rollout, Gewährleistung des

sicheren Betriebs mit hoher Servicequalität und regelmässiges Innovationsmanagement.

Kurz zusammengefasst: ihr Nutzen aus der Partnerschaft mit Swisscom?

Insgesamt konnten wir den Stromverbrauch für die 19 000 Arbeitsplätze um 25 Prozent senken. Swisscom hat eine anspruchsvolle Aufgabe mit Bravour gelöst: Die Anforderungen unserer komplexen Betriebsplattform an die Thin Clients waren hoch, der Ersatz der Vorgängermodelle musste innerhalb von zwei Monaten und mit hoher Qualität realisiert werden. Hier hat Swisscom ihre Erfahrung mit grossen Kundenvolumina eingebracht. Wir profitieren von einem optimalen Kosten-Nutzen-Modell und einem exzellenten Service.

Green ICT Facts

Energieeinsparung: 1 141 MWh/Jahr CO₂-Einsparung: 156 t/Jahr

Die Energieeinsparung entspricht dem jährlichen Stromverbrauch von 228 Haushalten. Die CO₂-Einsparung entspricht dem jährlichen CO₂-Ausstoss von rund 52 Autos oder dem in 149 Bäumen (über drei Viertel eines Fussballfelds an Wald) gespeicherten CO₂.

Berechnungsmodell mitentwickelt und verifiziert durch:

> www.swisscom.ch/myclimate



Die Laptops und Thin-Client-PCs von Swisscom sind energieeffizient und werden mit 100% erneuerbarer Energie betrieben.

www.swisscom.ch/myclimate



BCF und Swisscom gehen anspruchsvolle Umweltziele gemeinsam an

Die Kantonalbank Fribourg lagert ihre gesamte IT an Swisscom IT Services aus. Das ermöglicht es der Bank, einen Green-IT-Aktionsplan zu entwickeln und umzusetzen.

Die Kantonalbank Fribourg (BCF) begann schon im Jahr 2004, auf erneuerbare Energie zu setzen. Heute stammt bereits die Hälfte des Energiebedarfs der Kantonalbank aus solchen Quellen. Die BCF entschied sich als erste Kantonalbank der Schweiz, ihre CO₂-Emissionen nach dem Standard ISO 14064 zu bestimmen. Danach beliefen sich die Emissionen auf 1 297 Tonnen pro Jahr (2009).

Die BCF setzte zudem die Kommission «Nachhaltige Entwicklung» ein, die der Geschäftsleitung

jährliche Nachhaltigkeitsziele als Teil der unternehmerischen Strategie der Bank vorschlägt. «Für die Informatik resultierte daraus der Green-IT-Ansatz», erklärt Christian Meixenberger, Director der BCF. «Als Teil davon haben wir den Betrieb von 500 Arbeitsplätzen und 150 Applikationen, hauptsächlich aus dem Umfeld Finnova und SAP, an Swisscom IT Services ausgelagert.»

Zwei Partner, eine (grüne) Strategie

Dieser Schritt war insofern logisch, verfolgt doch Swisscom IT Services ebenfalls eine nachhaltige Entwicklung. Seit langem ist das Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 zertifiziert. Die strategischen Umweltziele sind es, bis 2015 die Energieeffizienz um 20 Prozent zu verbessern und die CO₃-Emissionen um 60

Prozent zu reduzieren, bezogen auf das offizielle Referenzjahr 1990.

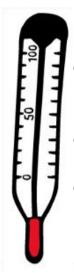
Damit ziehen Swisscom und ihre Kunden am selben Strick: Seit Beginn des Jahres 2010 setzt Swisscom IT Services nur Energie aus erneuerbaren Quellen ein – und unterstützt damit ihre Kunden wirkungsvoll, ihren ökologischen Fussabdruck zu verringern. So auch die BCF: Sie profitiert von den langjährigen Erfahrungen von Swisscom und Swisscom IT Services auf dem Gebiet der nachhaltigen Entwicklung.



Ihr Kontakt:
> René Ducry
Key Account Manager bei Comit
Rene.Ducry@comit.ch

Lösungen

Wie halten Sie es mit der Nachhaltigkeit?



Wir haben entsprechende Massnahmen schon längst umgesetzt und entwickeln sie kontinuierlich weiter.

- Wir haben mit der Umsetzung von Massnahmen kürzlich begonnen.
- Wir haben Massnahmen verabschiedet und stehen kurz vor der Umsetzung.
- O Wir entwickeln die notwendigen Massnahmen gerade.
- O Wir werden in Kürze mit der Entwicklung entsprechender Massnahmen beginnen.
- O Wir planen derzeit keine Umsetzung entsprechender Massnahmen.





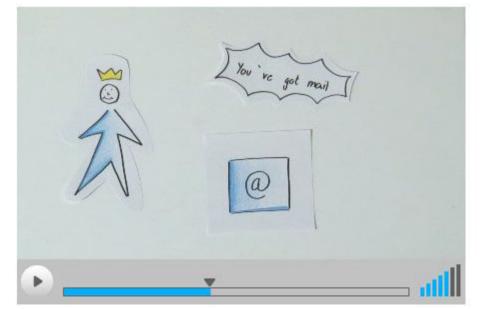












So kann Nachhaltigkeit funktionieren

Für Umwelt und Geldbeutel:
In 3 Minuten
und 15 Sekunden
wissen Sie,
was möglich ist.

Green ICT Check

Nach dem Film direkt zu Ihrem persönlichen Green ICT Check: gut für die Umwelt, gut für Ihr Image, gut für Ihr Budget. Unter > diesem Link geht's los.



Ihr Kontakt:

> Reto Filli

Key Account Manager bei

Swisscom IT Services

Reto.Filli@swisscom.com

Nachhaltig zufriedene Kunden – jede Erfahrung zählt

Zufriedene Kunden sind gut. Langfristig zufriedene Kunden sind besser. Swisscom IT Services schreibt sich dies auf die Fahne und holt systematisch an wichtigen Kontaktpunkten Feedback ein.

Wir machen kein Geheimnis daraus: Swisscom IT Services setzt auf profitable Geschäftsbeziehungen – wie jedes andere Unternehmen auch. Somit fällt der Loyalität der Kunden massgeblich Bedeutung zu. Wir wollen aber nicht nur zufriedene, sondern begeisterte Kunden, die uns aktiv weiterempfehlen. Daher gestalten wir den Kundenkontakt so positiv und individuell wie möglich – auf Service- und Beziehungsebene.

Mit zielführenden Massnahmen immer besser

Ein wichtiger Kontaktpunkt ist der Service Desk von Swisscom IT Services. 400 000 Anrufe im Jahr gehen hier ein. Wir wollen frühzeitig erkennen, ob die Anliegen schnell und kompetent bearbeitet werden. Nach jedem Kontakt mit dem Service Desk können Kunden deshalb Feedback geben, wie zufrieden sie mit der Bearbeitung ihres Auftrags sind. Ein dediziertes Team nimmt Kritik und Hinweise auf und geht Problemen auf den Grund. Jeder Anwender erhält auf Wunsch sofort Rückmeldung zu seinem Anliegen. Wir lernen aus jedem Feedback und stellen sicher, dass Probleme nachhaltig gelöst sind.

Ähnliche Feedbacksysteme sind an weiteren Kontaktpunkten im Einsatz – ob nach Abschluss von IT-Projekten, nach einem Service Meeting mit IT-Entscheidern oder der Bestellung von IT-Material. Dies zahlt sich aus: Gemäss der jährlichen Kundenbefragung hat sich die Zufriedenheit der IT- & Business-Entscheider mit Swisscom IT Services im 2010 auf einen Höchst-

Service Desk: Zahlen zum Feedback im 2010

- 37 903 eingegangene Kundenfeedbacks zur Zufriedenheit mit dem Service Desk
- Rund 70 Prozent davon entsprechen einer Bewertung zwischen 9 und 10 von maximal 10 Punkten
- 798 nachbearbeitete Feedbacks von Kunden mit Kontaktwunsch

wert seit Messbeginn gesteigert. Um dieses hohe Niveau langfristig zu halten, streben wir auch künftig an, uns mit geeigneten Massnahmen zu verbessern.



Ihr Kontakt:

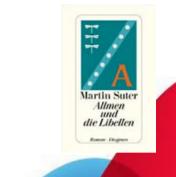
> Lena Martschenko

Head of Marketing Analytics bei

Swisscom IT Services

Lena.Martschenko@swisscom.com





Buchtipp

«Allmen und die Libellen»

In «Allmen und die Libellen» erzählt der Zürcher Autor Martin Suter von Hochstaplern, Liebhaberobjekten und Verbrechen. Seine schnörkellose Sprache und präzisen Darstellungen vermögen erneut zu fesseln. Suters jüngster Streich ist der spannende Auftakt einer neuen Krimireihe – Sie werden das Buch bis zum Ende nicht zur Seite legen.

Wolke in Sicht? Gewinnen Sie eine Wetter

station!

Wer hat im letzten Newsletter Wolken geschoben? Richtige Antwort anklicken, Formular ausfüllen – und mit etwas Glück gewinnen Sie eine von fünf Mini-Wetterstationen. Damit Sie den Wolken ein Schnippchen schlagen können.

- O Holger Herbst
- O Sonja Sommer
- O Ludwig Hasler
- O Peter Hasler

Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Dies ist die dritte Insights-Ausgabe in neuem Gewand. Wie gefällt Ihnen unser angepasstes Kundenmagazin? Geben Sie uns Feedback und gewinnen Sie eines von fünf Exemplaren «Allmen und die Libellen» von Martin Suter!

Gestaltung O Neues Gewand? Ist mir nicht aufgefallen.

- O Ganz nett, aber viel zu unruhig.
- O Sehr gut. Endlich ist mal Dynamik im Insights.
- O Exzellent. Da macht das Lesen richtig Spass.

O Alter Wein in neuen Schläuchen – nichts Besonderes. Inhalt

- O Grösstenteils überflüssig; nur wenige Highlights.
- O Gefällt mir, aber ein guter Krimi packt mich mehr.
- O Sehr gut. Themen und inhaltliche Darstellung überzeugen.

Stimmen Sie ab und gewinnen Sie den neusten Krimi von Martin Suter!



Martin Suter!

Hotel Bellevue Palace Bern

Neue Wege zu mehr Produktivität am Arbeitsplatz - Expertenreferate und Best Practices zeigen auf, wie marktreife Workplace-Technologien gewinnbringend eingesetzt werden.

> Weitere Informationen

Nächste «Insights»-Ausgabe

Der nächste Newsletter erscheint am

1. Juni 2011 – pünktlich zum neuen,
einheitlichen Markenauftritt der gesamten Swisscom IT Services Gruppe. Wir
berichten über die Neuerungen und deren
Hintergründe und stellen Ihnen unsere Dienstleistungen aus einer Hand vor.

Impressum

Herausgeber: Swisscom IT Services AG, Corporate Communications Gesamtverantwortung: Martin Schweikert Redaktion/Produktion: Alexandra Kühn, Roland Schubert, Nicole Beck Dekkara, Sabine Matthiesen Gestaltung: Svenja Latella-Schraner, Visuelle Gestaltung, www.svenja.ch
E-Magazin-Editor: Visible Vibrations GmbH, www.3d-zeitschrift.de

© Swisscom IT Services

> corporatecommunications.ltServices@swisscom.com