

EDITORIAL

Wird Deutschland digitales Entwicklungsland?

Telekom-Sprecher Markus Jodl gibt offen zu, dass man mit dem WLAN in der Bahn technisch überfordert sei. Nicht nur Geschäftsreisende schätzen den größten Wettbewerbsvorteil der Bahn gegenüber dem Flugzeug: Man ist online – zumindest theoretisch. Seit 20 Jahren versucht die Bahn vergeblich, ein akzeptables WLAN anzubieten. Bei den Fernbussen funktioniert es. Und ab 2016 gibt es Highspeed-Internet auch bei der Lufthansa. Warum nicht bei der Bahn?

Die Bahn besaß über den Arcor-Vorläufer DBKom ein bundesweites, modernes Glasfasernetz mit einer Länge von rund 40.000 Kilometern und 300.000 Anschlüssen, das 1997 das zweitgrößte Telefonnetz Deutschlands nach dem der Telekom war. Entlang sämtlicher Bahnstrecken gab es Kabel mit Highspeed-Internet. Aber niemand im Land der Tüftler konnte dieses Internet in die Züge bringen.

Abseits von Bahnstrecken und Autobahn ist es noch schlimmer. Deutschland steht bei der LTE-Versorgung im weltweiten Vergleich auf Platz 38. Kolumbien, Rumänien und Griechenland sind besser. Bei uns kommt die Telekom auf 69 Prozent, Vodafone auf 58 und O2 gerade einmal auf eine Abdeckung von 50 Prozent. Gestern beim Wandern im Pfälzerwald waren alle drei vereint. Es wurde nur ein Mobilfunkprovider angezeigt: „kein Netz“.

Und beim Festnetz sieht es noch desaströser aus. „Deutschland liegt in puncto Breitbandausbau unter den OECD-Ländern weltweit an vorletzter Stelle. Nur 1,1 Prozent der Haushalte haben heute Anschluss an die Zukunft. In Japan sind es 71,5 Prozent, in Südkorea 66,3 Prozent“, schreibt Tim Cole in seinem neuesten Buch „Digitale Transformation“. Und weiter: „Die deutsche Wirtschaft verschläft gerade die digitale Zukunft.“

Recht hat er!

Mit besten Grüßen



Ihr
Torsten Schwarz
Herausgeber

TERMINE

02. - 03. 08. 2016, FRANKFURT

Call Center mit Kennzahlen steuern

Im Call Center gibt es eine Fülle von Kennzahlen. Gerade in diesem komplexen Umfeld bieten Kennzahlensysteme die wesentliche Entscheidungsgrundlage. Im Spannungsfeld zwischen Qualität, Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit gilt es, die richtigen Steuerungsgrößen zu identifizieren und damit das Geschäft zu lenken. www.managementcircle.de

20.09. - 21.09.2016, BREMEN

Richtig kommunizieren ist Gold wert!

Mit manchen Menschen sind wir gleich auf einer Wellenlänge. Zu anderen haben wir keinen Draht – wir tun uns schwer mit der Verständigung. Es gibt kaum einen Bereich in dem der Kommunikation im täglichen Miteinander nicht eine entscheidende Rolle zukommt. Ihr Kommunikationsverhalten trägt in vielfältiger Weise zum guten Ton bei. In diesem Kommunikationstraining lernen Sie die Prozesse der verbalen und nonverbalen Kommunikation besser kennen. Gespräche positiv steuern heißt für Kunden, Vorgesetzte und Mitarbeiter, ein kompetenter und erfolgreicher Ansprechpartner zu sein. <http://heike-heitmann.de/>

Exzellenzforum:

Mit Innovationen und Servicequalität überzeugen!

Die effiziente und qualitätsorientierte Steuerung eines Dienstleisters zählt heute zu den strategischen Kompetenzen insbesondere für Telekommunikations- und IT-Unternehmen sowie Energieversorger. Der Trend zum Outsourcing geht unverändert weiter. Unternehmen aller Größen nutzen daher Dienstleister. Am 12./13. September 2016 findet in Hamburg das Exzellenzforum Dienstleistersteuerung statt und bietet den Dienstleistersteuerern und Qualitätsmanagern die Chance, die eigenen Kompetenzen zu schärfen.

U. a. berichten Antje Karsch, ENTEGA, und Michael Düppen, Telekom Deutschland, in Praxisvorträgen aus dem Alltag. Weitere Vorträge halten Kay Benthien von Europcar und Stephan Gürtler von CEWE. Teilnehmer erhalten wertvolle Impulse und können so mit „Innovationen und Servicequalität überzeugen“!

Am ersten Praxisvortragstag geben ausgewiesene Spezialisten Einblicke in ihre Dienstleistersteuerung und diskutieren mit den Teilnehmern ihre best practice Erfahrungen. Teilnehmer lernen einander mit freundlicher Unterstützung von Enghouse bei einer Hafenrundfahrt und einem geselligen Abendprogramm auf einer Barkasse besser kennen. Am zweiten Erlebnistag erarbeiten die Forumsbesucher gemeinsam

mit den Beratungsexperten von qualitycube und eisq in der Innovationsfabrik direkt anwendbare Lösungen für die tägliche Arbeit. Durch das Programm führt der Autor und Call Center-Pionier Günter Greff.

Das klimaneutrale Exzellenzforum wird von den beiden spezialisierten Unternehmensberatungen eisq GmbH & Co. KG und qualitycube GmbH veranstaltet.

Termine und weitere Informationen einschl. einer Veranstaltungsbroschüre und die Möglichkeit zur verbindlichen Anmeldung finden Interessierte unter: <http://qualitycube.de/exzellenzforum-dienstleistersteuerung> oder telefonisch bei der qualitycube GmbH in Hamburg unter Tel. 040-25167-08