

Factsheet Technische Einführung von mobilen Endgeräten

Technische Einführung mobiler Endgeräte bei Swisscom

Ziel der technischen Einführung mobiler Endgeräte ist es, die Geräte bereits vor der kommerziellen Einführung durch die Hersteller auf Herz und Nieren zu prüfen. Dies aber nicht nur intern beim Hersteller, sondern auch gemeinsam mit den Netzanbietern, damit die neuen Geräte auch in den entsprechenden Netzen und deren verschiedenen Zugangs-Technologien, Services und Applikationen einwandfrei funktionieren.

Swisscom arbeitet bei der technischen Einführung mobiler Endgeräte in einer Partnerschaft mit Vodafone. Aufgrund dieser Partnerschaft können wir Skaleneffekte bei der Beschaffung sowie beim Management des Lebenszyklus mobiler Endgeräte nutzen.

Kundennutzen

Für die Kunden ist es ein Mehrwert, dass Swisscom Endgeräte vorgängig im Mobilfunknetz der Swisscom testet. So ist es beispielsweise möglich, dass Notrufe mit den nationalen Schweizer Notrufnummern 117, 118, 143,144 und 147 von Geräten mit gesperrten Tasten oder Bildschirmen durchgeführt werden können. Dies ist bei Geräten, die nicht über einen offiziellen Swisscom Vertriebskanal gekauft werden, nicht möglich. Zudem sind die Geräte direkt für die Nutzung konzipiert und müssen vom Kunden nicht mehr mit einzelnen Updates und Installationen ergänzt werden, bevor sie genutzt werden können.

Nutzen für Swisscom

Für Swisscom ist der Vorteil ebenfalls vorhanden. Der Kunde wird nicht in die Rolle des unfreiwilligen Beta-Testers versetzt, und negative Kundenerlebnisse können vermieden werden.

Was sind typische Fehler, die im Vorfeld festgestellt werden?

Mehr als die Hälfte der Fehler werden als funktionale Fehler behoben, der Rest sind Einstellungsfehler, Stabilitätsprobleme, Probleme im User Interface oder anderes. Unter diesen Unterkategorien versteht man:

- Funktionale Fehler: Eine Software verhält sich im Gerät nicht korrekt,. Das können verschiedenste Defekte sein, wie zum Beispiel, dass Swisscom Apps nicht funktionieren oder der E-Mail- und Nachrichten-Versand und -Empfang nicht möglich ist.
- Einstellungsfehler: Unstimmigkeiten in den Netzwerk-Einstellungen für die mobilen Daten, den MMS Versand, WLAN Einstellungen, E-Mail Vorkonfigurationen, etc.
- Stabilitätsprobleme: Beim schnellen Wechsel zwischen den Technologien (2G, 3G, 4G), könnten Netzwerkverbindungen nicht immer möglich sein, ein Gerät stürzt immer wieder ab, etc.
- User Interface: Designfehler, Anwendung nicht an Gerätebildschirm angepasst, falsche Tastatur, fehlend Menüpunkte und Buttons, sprachliche Übersetzungsfehler etc.
- Andere: wie Hardwareprobleme

Bern, 8. Oktober 2014