

**Zeitschrift:** Technische Mitteilungen / Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafienbetriebe = Bulletin technique / Entreprise des postes, téléphones et télégraphes suisses = Bollettino tecnico / Azienda delle poste, dei telefoni e dei telegrafi svizzeri

**Herausgeber:** Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafienbetriebe

**Band:** 63 (1985)

**Heft:** 5

**Artikel:** Die Kundeninformations- und -beratungsstelle bei den Fernmeldekreisdirektionen = Bureaux d'information et de conseil à la clientèle des directions d'arrondissement des télécommunications

**Autor:** Jenni, Werner

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-875392>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **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. [Voir Informations légales.](#)

### **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. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 15.03.2025

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

# Die Kundeninformations- und -beratungsstellen bei den Fernmeldekreisdirektionen

## Bureaux d'information et de conseil à la clientèle des Directions d'arrondissement des télécommunications

Werner JENNI, Bern

Zusammenfassung. In den letzten Jahren wurden am Sitz der Fernmeldekreisdirektionen Kundeninformations- und -beratungsstellen eingerichtet. Damit entstand ein Bindeglied zwischen der Öffentlichkeit und den Fernmeldekreisdirektionen. Kunden in ländlichen Gegenden haben jedoch kaum Gelegenheit, die Dienste dieser Stellen in Anspruch zu nehmen. Deshalb werden zeitweilige Beratungsstellen eingerichtet. Überall dort, wo keine geeigneten Lokale zur Verfügung stehen, können nun fahrbare Kundendienste eingesetzt werden; die Fernmeldedienste haben entsprechende Fahrzeuge beschafft.

Résumé. Des bureaux d'information et de conseil à la clientèle ont été créés ces dernières années au siège des Directions d'arrondissement des télécommunications. On a établi ainsi une liaison entre le public et les Directions d'arrondissement des télécommunications. Les clients des zones rurales ont, cependant, peu l'occasion de profiter des avantages d'un tel service, raison pour laquelle des installations temporaires sont mises en place. Partout où l'on ne dispose pas de locaux appropriés, il est maintenant possible d'avoir recours à un bureau itinérant, les services des télécommunications ayant acquis des véhicules spécialement aménagés à cet effet.

### Gli uffici di informazione e di consulenza per la clientela presso le direzioni di circondario delle telecomunicazioni

Riassunto. Negli ultimi anni, alle sedi delle direzioni di circondario delle telecomunicazioni sono stati creati uffici di informazione e di consulenza alla clientela. Tali uffici rappresentano l'anello di congiunzione tra il pubblico e le direzioni di circondario delle telecomunicazioni. Tuttavia, alla clientela delle regioni rurali raramente si presenta l'occasione di ricorrere ai servizi di questi uffici. Si è perciò deciso di creare uffici di consulenza temporanei. Dove mancano i locali, c'è ora la possibilità di impiegare uffici mobili: i servizi delle telecomunicazioni hanno acquistato veicoli adeguatamente attrezzati.

### 1 Informations- und Beratungsstellen am Sitz der Fernmeldekreisdirektionen

In den letzten Jahren sind am Sitz aller Fernmeldekreisdirektionen Kundeninformations- und -beratungsstellen eingerichtet worden. Damit wurde ein wichtiges Bindeglied geschaffen zwischen der Öffentlichkeit und den eher anonymen Diensten der Fernmeldekreisdirektionen. Es galt, auf dem Wege der Information und der Beratung ein gesundes Vertrauensverhältnis zur Kundschaft zu schaffen und ihr die Dienstleistungen und das Apparatesortiment der Fernmeldedienste näherzubringen.

Die Erfahrungen sind durchwegs gut. Die Kunden schätzen es, mit den Fernmeldekreisdirektionen Kontakte aufzunehmen sowie Wünsche und Begehren im direkten Gespräch vorzutragen. Die Informations- und -beratungsstellen werden von den Kundendiensten betreut, das Personal wird für diese anspruchsvolle Aufgabe speziell geschult.

### 2 Zeitweilige Kundenberatungsstellen

Kunden, die nicht am Sitz einer Fernmeldekreisdirektion wohnen, namentlich solche in ländlichen Gegenden, sind benachteiligt. Sie haben kaum Gelegenheit, die Dienste dieser Informations- und -beratungsstellen in Anspruch zu nehmen. Es war deshalb geboten, diesen Leuten entgegenzukommen. Heute schon richten verschiedene Fernmeldekreisdirektionen mit gutem Erfolg zeitweilige Beratungsstellen ein. Diese werden während ein bis zwei Tagen in geeigneten Räumen, wie Post-

### 1 Service d'information et de conseil à la clientèle au siège des directions d'arrondissement des télécommunications

Ces dernières années, des bureaux d'information et de conseil à la clientèle ont été créés au siège des Directions d'arrondissement des télécommunications. On a établi ainsi un lien important entre le public et les différents services des Directions d'arrondissement des télécommunications, plutôt anonymes. Il s'agissait, par le truchement de l'information et du conseil à la clientèle, d'établir un rapport de saine confiance avec les usagers et de leur faire mieux connaître les prestations ainsi que l'assortiment des appareils des services des télécommunications.

Partout, les expériences faites ont été concluantes. Les clients apprécient cette possibilité de pouvoir prendre contact avec les représentants de la Direction d'arrondissement des télécommunications et de leur communiquer leurs désirs et suggestions. Les bureaux d'information et de conseil à la clientèle sont exploités par le personnel des services à la clientèle, préparés spécialement à remplir cette tâche exigeante.

### 2 Bureaux temporaires de conseil à la clientèle

Les clients qui ne sont pas domiciliés au siège d'une Direction d'arrondissement des télécommunications et ceux qui habitent dans une zone rurale sont préférentiels. Ils n'ont pratiquement pas la possibilité de faire appel aux services de ces bureaux d'information et de conseil.



Fig. 1  
Zeitweilige Beratungsstelle in Liestal – Bureau temporaire de conseil à la clientèle à Liestal

schalterhallen, Schulhäusern und Gaststätten, betrieben. Auch diese zeitweiligen Beratungsstellen werden von der Bevölkerung geschätzt und rege benutzt (Fig. 1).

### 3 Fahrbare Kundendienste

Überall dort, wo keine geeigneten Räumlichkeiten für zeitweilige Kundenberatungsstellen zur Verfügung stehen, setzen die Fernmeldedienste nun fahrbare Kundendienste ein. Es handelt sich dabei um Fahrzeuge ähnlich einem Wohnmobil. Um auch abgelegene Dörfer besuchen zu können, wurde der Typ Peugeot J 9 gewählt (Fig. 2). Der Kastenaufbau steht auf einem Niederrahmenchassis, so dass die Einstieghöhe bloss 45 cm beträgt. Ein ausziehbarer Zwischentritt macht den Zugang noch leichter. Die nutzbare Fläche des Aufbaus beträgt rund sieben Quadratmeter und gestattet somit, die Kunden im Wageninnern zu bedienen.

Dort sind die neuesten Telefonapparate und Zusatzeinrichtungen vorführbereit ausgestellt (Fig. 3). Das PTT-Personal berät die Kunden über die Dienstleistungen der Fernmeldedienste und nimmt Aufträge, wie Neuanmeldungen für das Telefon, für Radio und Fernsehen, Meldungen von Wohnortswechseln, Installationserweiterungen usw., entgegen. Ebenfalls möglich ist der Austausch von einfachen, steckbaren Telefonapparaten.

Die Verbindung zwischen Fahrzeug und Fernmeldekreisdirection wird mit einem Natel-Anschluss (Nationales Autotelefonnetz) hergestellt.

Eingebaut ist eine vom Fahrzeug unabhängige Akkumulatorenspeisung von 24 Volt für Beleuchtung, Apparatevorführungen und Lüftung, kombiniert mit einer programmierbaren Diesel-Standheizung. Zur Belüftung dienen ferner Klappfenster und zwei Dachluken.

Die Einsatzorte werden mit den örtlichen Behörden vorgängig abgesprochen, und die Bevölkerung wird mit Flugblättern und Inseraten auf diese Kontaktmöglichkeiten mit den Diensten der Fernmeldekreisdirection aufmerksam gemacht. Die ortsansässigen Elektro-Installationskonzessionäre sind über die Aktionen informiert; sie werden eingeladen, sich daran zu beteiligen.

C'est pourquoi il est important d'aller au-devant de ces usagers. Aujourd'hui déjà, certaines Directions d'arrondissement des télécommunications établissent des bureaux temporaires d'information et de conseil avec succès. Ceux-ci sont installés pendant un à deux jours dans des locaux appropriés, tels que halles des guichets postaux, écoles ou restaurants. Ces bureaux temporaires sont également très appréciés et largement utilisés par la population (fig. 1).

### 3 Bureaux d'information itinérants

Partout où l'on ne dispose pas de locaux appropriés pour établir des bureaux temporaires, les services des télécommunications utilisent maintenant des bureaux itinérants. Il s'agit de véhicules semblables à une voiture de camping, type Peugeot J9, qui conviennent parfaitement à la desserte des villages reculés (fig. 2). La cellule de la voiture est montée sur un châssis surbaissé, et son plancher n'est qu'à 45 cm du sol. Une marche d'escalier escamotable rend l'accès à l'intérieur du véhicule plus facile. La surface utilisable de la cellule est d'environ 7 m<sup>2</sup>, ce qui permet de servir les clients à l'intérieur, où les appareils de téléphone et les accessoires les plus récents sont exposés, et prêts pour les démonstrations (fig. 3). Le personnel des PTT conseille les clients au sujet des prestations des services des télécommunications et accepte les ordres de tout genre, tels que nouveaux abonnements au téléphone, à la radio et à la télévision, changement de domicile, extension d'installation, etc. L'échange d'appareils de téléphone simples, enfichables, est également possible. La liaison entre le véhicule et la Direction d'arrondissement des télécommunications est réalisée à l'aide d'un raccordement Natel (réseau national de radiotéléphones mobiles).

Une batterie d'accumulateurs de 24 V, indépendante de celle du véhicule, est incorporée à celui-ci et assure l'alimentation en énergie pour l'éclairage, la présentation des appareils et la ventilation; elle est combinée avec un dispositif de chauffage complémentaire programmable diesel. De plus, des vasistas et des lucarnes aménagés dans le toit du véhicule permettent une aération plus poussée.



Fig. 2  
Fahrbarer «Kundendienst» – Bureau itinérant

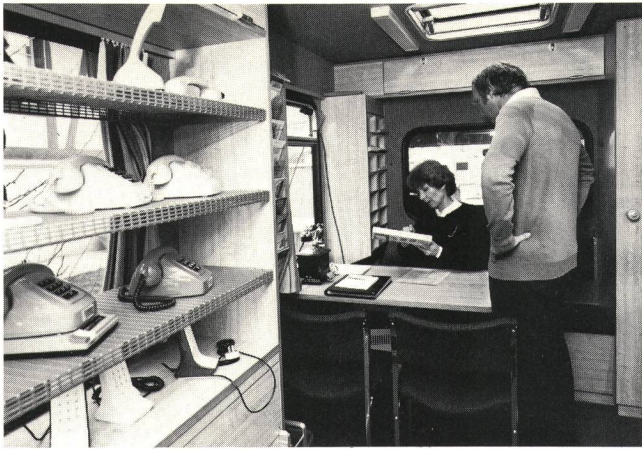


Fig. 3  
Innenansicht des Kundendienstwagens – Vue de l'intérieur de la voiture du service à la clientèle

Es besteht die Möglichkeit, die Fahrzeuge auch bei Ausstellungen und Messen kurzfristig einzusetzen.

#### 4 Technische Spezifikationen

**Basisfahrzeug:** Peugeot J9, Chassis-Kabine, Frontlenker, 2 Einzelsitze, verlängerter Radstand 3000 mm

Dieselmotor, 2497 cm<sup>3</sup> Hubraum, 4 Zylinder, 53 kW (DIN) bei 4000/min, 4-Gang-Getriebe mechanisch, Antrieb auf Vorderräder  
Haller-Motorbremse  
Servolenkung

#### 4 Charakteristiken technischen du véhicule

**Vehicule de base:** Peugeot J9, châssis-cabine, cabine avancée, 2 sièges isolés, empattement allongé 3000 mm

Moteur diesel cylindrée 2497 cm<sup>3</sup>, 4 cylindres, 53 kW DIN à 4000 tours/min., boîte à 4 vitesses mécanique, traction avant  
Frein moteur Haller  
Direction assistée

**Cellule:** Véhicule d'exposition, cellule isolée  
Chauffage complémentaire Webasto HL 18 D  
2 batteries supplémentaires, dispositif de charge

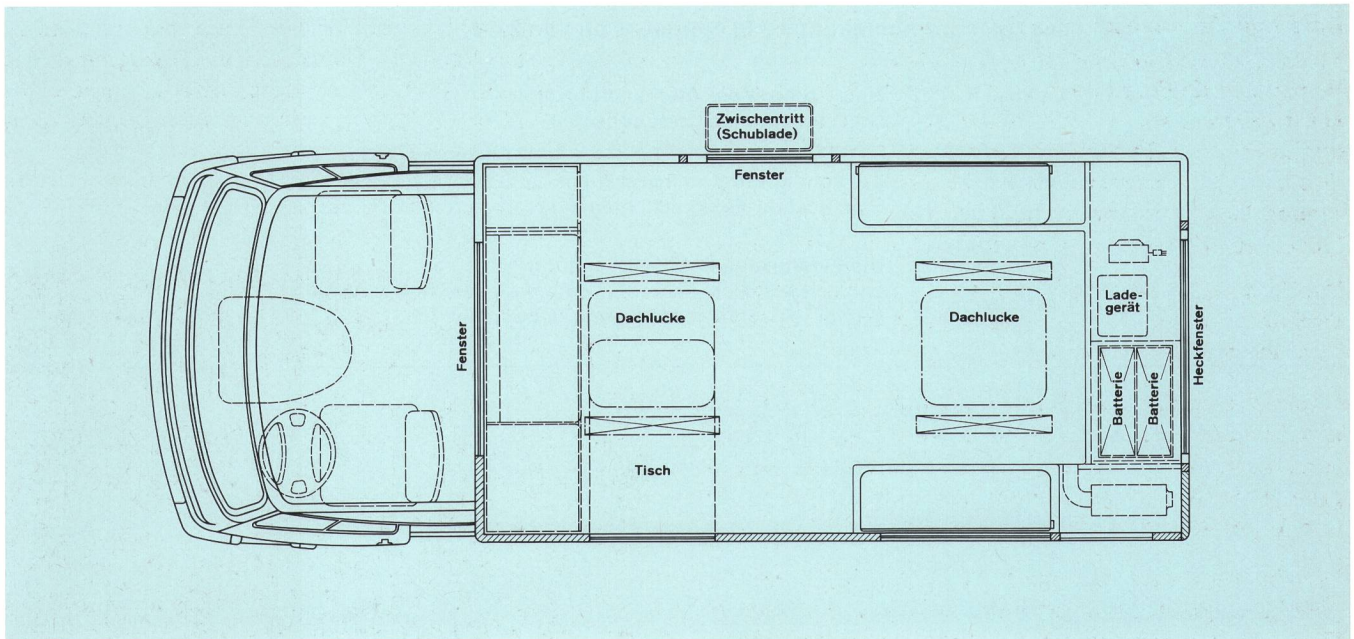


Fig. 4  
Aufstellungsplan der Einrichtungen – Plan de disposition des équipements  
Zwischentritt (Schublade) – Marche intermédiaire (rétractable)  
Fenster – Fenêtre  
Dachlucke – Lucarne

Tisch – Table  
Ladegerät – Appareil de charge  
Heckfenster – Fenêtre arrière

<b>Aufbau:</b>	Ausstellungsfahrzeug, Isolier- aufbau Standheizung: Webasto HL 18 D 2 zusätzliche Batterien, Lade- gerät	<b>Dimensions en millimètres:</b>	Empattement avant 1494, arrière 1620 Rayon de braquage 13 300 Extérieur: longueur 5450, largeur 2035, hauteur 2600 Intérieur: longueur 3600, largeur 1900, hauteur 2000
<b>Abmessungen in Millimetern:</b>	Spur: vorne 1494, hinten 1620, Spurkreis 13 330 Aussen: Länge 5450, Breite 2035, Höhe 2600 Innen: Länge 3600, Breite 1900, Höhe 2000	<b>Poids en kilos:</b>	A vide: 2960, charge utile 540 Total: 3500
<b>Gewicht in Kilos:</b>	Leer: 2960, Nutzlast 540 Gesamt: 3500	<b>Vitesse maximale:</b>	113 km/h
<b>Höchstgeschwindigkeit:</b>	113 km/h		

---

**Die nächste Nummer bringt unter anderem  
Vous pourrez lire dans le prochain numéro**

**6/85**

**Die Telekommunikation auf dem Weg ins Jahr 2000  
Les télécommunications à la conquête de l'an 2000**

Trachsel R.	Zielsetzung, Absichten und Konzept Objectifs, intentions et concepts
Delaloye B.	Bedeutung der Kommunikations- und Informationstechnologie Signification de la technologie de la communication et de l'information
Wuhrmann K. E.	Die Fernmeldenetze heute und morgen Les réseaux de télécommunication aujourd'hui et demain Reti di telecomunicazione oggi e domani

---