

Zeitschrift: ASMZ : Sicherheit Schweiz : Allgemeine schweizerische Militärzeitschrift

Herausgeber: Schweizerische Offiziersgesellschaft

Band: 182 (2016)

Heft: 10

Artikel: Das Räderwerk im Hintergrund

Autor: Sartorius, Matthias

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-630311>

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

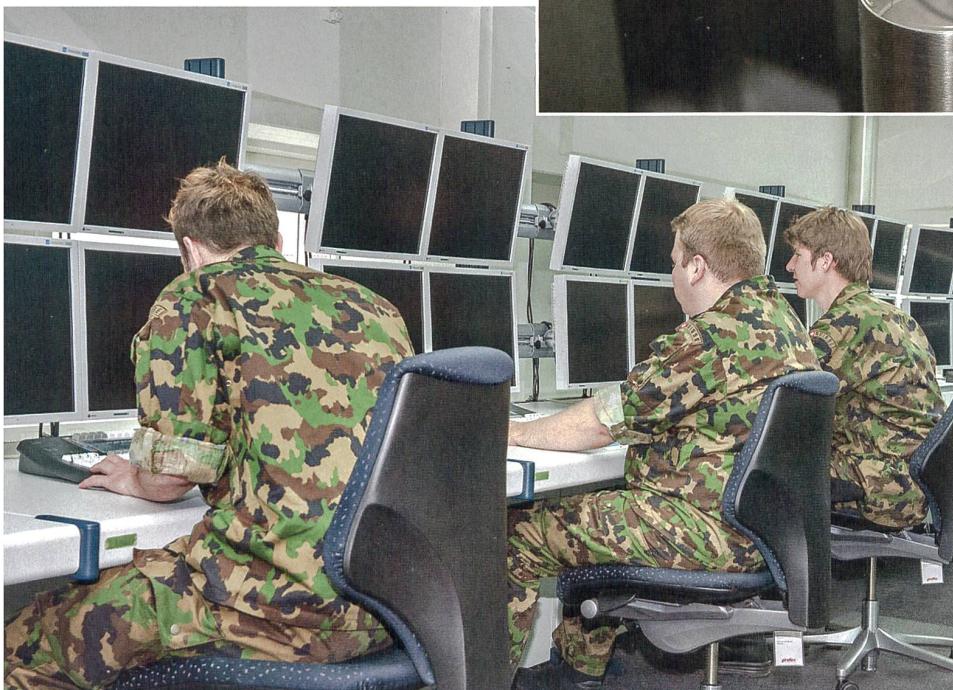
ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Das Räderwerk im Hintergrund

Sie ist Dreh- und Angelpunkt, wenn es um Dienstleistungen für die Informatik und Kommunikationstechnologie (IKT) sowie die elektronischen Operationen in der Armee geht: Die Abteilung FU Führung und Unterstützung (FUFU), die im Rahmen der Weiterentwicklung der Führungsunterstützungsbasis (FUB) geschaffen worden ist. Sie steuert und überwacht die gesamten Leistungen, welche die FUB erbringt. Daneben sorgt FUFU auch dafür, dass die betriebliche Sicherheit gewährleistet ist.

Matthias Sartorius

«Für eine sichere und leistungsfähige FUB». Mit diesem kurzen Leitspruch lässt sich das Aufgabenspektrum von FUFU treffend zusammenfassen. Die detaillierte Beschreibung, was die Abteilung alles tut, nimmt wesentlich mehr Raum ein. Es ist eine breite Palette an Aufträgen, für welche FUFU verantwortlich zeichnet: Sie steuert und überwacht in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen die gesamte Leistungserbringung der FUB. Diese reicht von der Triage (Geschäfts- und Auftragsmanagement) über die Schnittstelle zur Beschaffung und dem Vor-Ort-Support für die IKT-Infrastruktur bis hin zur operativen Sicherheit und dem Monitoring der Datenströme in den Netzen des VBS sowie im Cyber-Raum.



Bindeglied zu den Leistungsbezügern

FUFU funktioniert als eigentliches Bindeglied zwischen der FUB als Leistungserbringerin für die IKT sowie die elektronischen Operationen und den Leistungsbezügern in der Armee ebenso wie im Departement VBS. Mit dieser zentralen An-

lauf-, Koordinations- und Betreuungsstelle für die Leistungsbezüger sorgt die FUB dafür, dass die Leistungserbringung effizient, effektiv und insbesondere gemäß den mit den Leistungsbezügern abgeschlossenen Service Level Agreements erfolgt.

Grob zusammengefasst, kümmert sich FUFU um drei Geschäftsbereiche. Zum

ersten plant, steuert und überwacht die Abteilung die gesamte Leistungserbringung der FUB, dies in enger Abstimmung mit den Fachbereichen. Diese sind verantwortlich für Netze und Infrastruktur, Plattformen, Anwendungen, die Planung, Projekte und Erneuerungen der Infrastrukturen sowie die elektronischen Operationen. Durch die systematische Auswertung der Leistungserbringung anhand von klar definierten Parametern kann FUFU zuverlässig Hinweise geben und Beiträge liefern zur kontinuierlichen Optimierung der Produkte und Dienstleistungen.

Zum zweiten stellt FUFU durch den engen und direkten Kontakt zu den Leistungsbezügern eine hohe *Leistungsbezüger-Zufriedenheit* sicher. Darunter fällt auch die Betreuung des Beschwerden-Managements. Wer seinen «Kunden» nahe ist, kennt sie besser. Die Anliegen der Leistungsbezüger können systematisch analysiert und besprochen werden mit dem Ziel, die Bedürfnisse bestmöglich zu er-

Überwachung durch die Milizkomponente.

füllen, dies allerdings immer unter Berücksichtigung der Effizienz und Effektivität von in Frage kommenden Lösungen.

Zum dritten gewährleistet FUFU die **Systemssicherheit** – wozu auch die Überwachung von Netzen und das Erkennen von Unregelmässigkeiten im Cyber-Raum gehören –, das Zutritts- und das Berechtigungswesen sowie die Personensicherheitsüberprüfung. Dadurch liefert die Abteilung einen wesentlichen Beitrag an die betriebliche Sicherheit und damit die Leistungsfähigkeit der Systeme und Applikationen in der normalen, aber auch für die ausserordentliche Lage.

Sechs unterschiedliche Fachbereiche

Organisatorisch ist FUFU in sechs Fachbereiche (Sektionen) aufgeteilt. Nachfolgend eine kurze Übersicht über deren Aufgaben und Verantwortlichkeiten:

FU Führung

FU Führung betreibt mit der Triage (Geschäfts- und Auftragsmanagement) die zentrale Anlaufstelle für die Leistungsbezüger in der FUB. Im Führungszentrum (Fhr Zen) werden militärische Übungen und Einsätze geplant, koordiniert und geführt. Das Fhr Zen ist die Schnittstelle zwischen den zivilen und militärischen Elementen in der FUB. Das Service Level Management erstellt den Angebots-Katalog der FUB mit den für die Leistungsbezüger verfügbaren Services/Produkten sowie das Service Level Reporting. Im Service Control Center wird die Leistungserbringung der FUB auf der Ebene Service überwacht und in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen sichergestellt.

Leistungsbezüger-Betreuung

Die Leistungsbezüger-Betreuung ist das «Gesicht» der FUB für die Leistungsbezüger. Der Bereich verantwortet die Beziehungen und die Zusammenarbeit mit den Leistungsbezügern und damit am Schluss auch deren Zufriedenheit mit den Produkten, die sie nutzen. Die Beziehungen werden über den persönlichen Kontakt und spezifische Informations- und Erfahrungsaustausch-Anlässe sichergestellt. Die Zufriedenheit wird anhand von Reportings ermittelt und durch daraus abgeleitete Massnahmen kontinuierlich verbessert.

Lieferanten-Management

Das Lieferantenmanagement ist innerhalb der FUB die zentrale Koordinations-

Anruf auf Hotline 52222 – was geschieht dann?

Treten an einem Arbeitsplatz des VBS Anwendungsprobleme oder Störungen auf, so wählen die Mitarbeitenden telefonisch die interne Hotline-Kurznummer 52222 und es startet folgender Prozess:

- Gespräch zwischen Hotline-Fachperson und Mitarbeiter: Versuch, das Problem telefonisch zu lösen;
- Falls erfolglos: Einsicht mittels Fernzugriff auf Bildschirm des Mitarbeitenden; Versuch, das Problem online zu beheben;
- 75% aller Störungen lassen sich auf diese Weise erfolgreich beseitigen; dies ist im Quervergleich ein sehr guter Wert;
- Je nach Art der Störung wird ein Einsatz vor Ort geplant oder das sogenannte «Ticket» an einen internen Fachspezialisten weitergeleitet;
- Kommissionierung des nötigen Austauschmaterials in Thun, Bereitstellung in Norm-Boxen für den Versand;

- Bis spätestens 18.00 Uhr: Übergabe der Boxen an die Post, Weiterleitung während der Nacht;
- Gegen Morgen: Auslieferung der Boxen durch die Post direkt in das Dienstfahrzeug des FUB-Technikers;
- Der FUB-Techniker erhält bei Dienstbeginn auf seinem Notebook alle nötigen Tagesinformationen;
- Welcher Kunde ist wo zu bedienen und welches Problem ist zu lösen? Das nötige Material befindet sich bereits im Fahrzeug;
- Bei Arbeitsende des Technikers wird das defekte Material in die Boxen verpackt und der Post übergeben;
- Die Boxen treffen am folgenden Morgen durch die Post bei der FUB in Thun ein; das defekte Material wird nach Möglichkeit repariert.

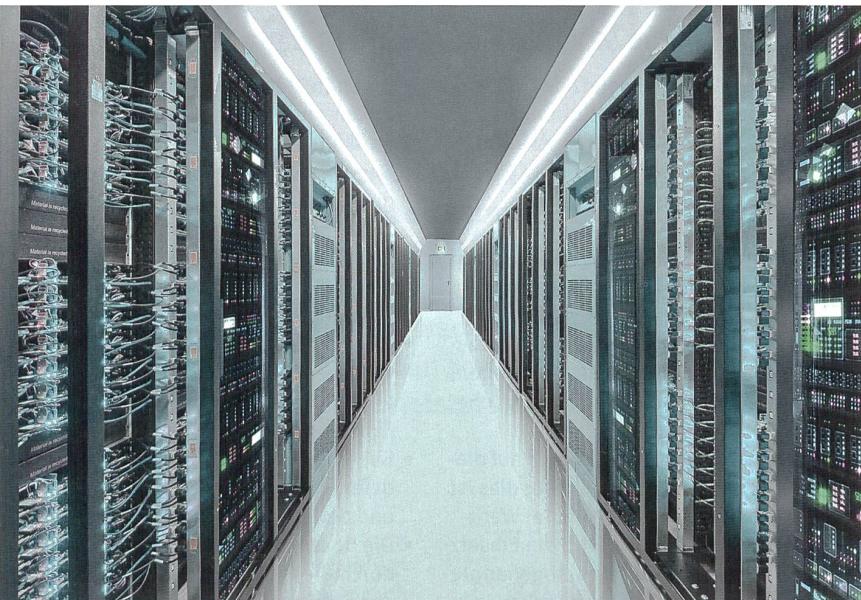
Quelle: Aufzeichnung ASMZ aufgrund eines Informationsanlasses vom 8. Juni 2016 in Thun.

Nutzer- und Vor-Ort-Unterstützung

Das dezentrale Standortkonzept ermöglicht diesem Fachbereich, bei IKT-Problemen oder -Störungen den Leistungsbezügern in der ganzen Schweiz innerhalb kurzer Zeit einen Vor-Ort-Service anzubieten. Dazu wird ein Dispatch- und Service-Desk als zentrale Ansprechstelle betrieben. Daneben gehören auch die Installation und Lieferung der Verwaltungsinformatik sowie der mi-

Support vor Ort.





Support zugunsten der Rechenzentren.

litärischen IT-Umgebung im VBS zum Kerngeschäft. Auf den Militärflugplätzen ist der Fachbereich verantwortlich für den Betrieb der IKT-Infrastruktur. Weiter

erstellt und verwaltet er alle PKI-Karten für den Bereich Verteidigung.

Operative Sicherheit

Sie unterstützt Kader und Mitarbeitende der FUB bei der Erfüllung der Sicherheitsanforderungen in den Bereichen Informationsschutz, Datenschutz, Informatiksicherheit, Personensicherheit, Objektschutz sowie Raum und Umwelt. Die Operative Sicherheit stellt mit transparenten Prozess- und Tätigkeitsdefinitionen sicher, dass die Sicherheitsanforderungen in normalen sowie ausserordentlichen Lagen umgesetzt werden.

milCERT

milCERT (military Computer Emergency Response Team) ist verantwortlich für die Überwachung und Erkennung von Cyber-Unregelmässigkeiten und -Angriffen auf IKT-Systeme im VBS und insbesondere in der Armee. Um diese Aufgaben wahrzunehmen, koordiniert milCERT die IKT-Sicherheitsvorfälle im VBS, löst die notwendigen Gegenmassnahmen aus und erbringt die Grundleistung der forensischen Aktivitäten des VBS. Dazu arbeitet milCERT eng mit den zivilen oder militärischen IKT-Sicherheitsorganen in der Bundesverwaltung, in der Schweiz oder im Ausland zusammen.

Quelle: FUB

Führungsunterstützungsbasis FUB – Zahlen und Fakten

- 800 Mitarbeitende (95% zivil)
- 150 Standorte
- 50000 Hotline-Leistungen pro Jahr
- 5000 Software-Updates pro Jahr

Betreute Technik:

- 19000 Informatik-Arbeitsplätze
- 50000 PKI-Karten
(Public-Key-Infrastructure)
- 5500 Drucker
- 2000 Handys
- 1600 Server
- 1900 km Glasfaserkabel
- 600 Software-Pakete
- 300 Fachanwendungen

Quelle: FUB

Führungsfähigkeit sicherstellen

Durch ihre vielschichtigen Dienstleistungen und Aktivitäten trägt FUFU wesentlich dazu bei, dass die FUB in der Lage ist, die IKT-Leistungen zugunsten



Betrieb und Unterhalt von MALS.

Bilder: VBS

des VBS zu erbringen und ihren Kernauftrag zu erfüllen: Die Führungsfähigkeit der Schweizer Armee in allen Lagen zum Schutz von Land und Leuten sicherzustellen. ■

Oberst i Gst
Matthias Sartorius
C FU Führung und
Unterstützung (FUFU)
FUB
4710 Balsthal