

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: 55 (1977)

Heft: 4

Artikel: Nouvelle procédure de demande et de mise en service des raccordements téléphoniques = Neues Anmelde- und Einschaltverfahren für Telefonanschlüsse

Autor: Baumann, Charles

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-874126>

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: 30.04.2026

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

Nouvelle procédure de demande et de mise en service des raccordements téléphoniques

Neues Anmelde- und Einschaltverfahren für Telefonanschlüsse

Charles BAUMANN, Berne

654.122.35:621.395.73:654.15.021.5(494)

Zusammenfassung. Die Wartezeit zwischen der Anmeldung und Inbetriebsetzung eines Telefonanschlusses ist zu lang. Ein neues Anmelde- und Einschaltverfahren erlaubt, diese Frist auf einige Tage zu verkürzen. Ein Faltprospekt, dessen Antwortkarte gleichzeitig als Fragebogen und Abonnementserklärung dient, ermöglicht der Kundschaft, sich direkt bei allen Poststellen oder bei konzessionierten Installateuren als Telefonabonnent anzumelden. Eine beschleunigte Zirkulation der Aufträge innerhalb der Dienste der Schweizerischen PTT-Betriebe vervollständigt diese Vereinfachungsmaßnahme administrativer Arbeiten.

Résumé. Le délai d'attente entre la demande d'un raccordement téléphonique et sa mise en service est trop long. Une nouvelle procédure permet de le ramener à quelques jours. Un dépliant avec carte-réponse, qui sert à la fois de questionnaire et de déclaration d'abonnement, permet à la clientèle de s'abonner au téléphone directement dans n'importe quel bureau de poste ou auprès d'un installateur concessionnaire. Une circulation accélérée des ordres à l'intérieur des services de l'Entreprise des PTT suisses complète cette mesure de simplification des formalités administratives.

Nuovo modo di chiedere e di attivare i collegamenti telefonici

Riassunto. Il periodo che trascorre dal momento dell'inoltro della domanda di un collegamento telefonico alla relativa messa in esercizio è troppo lungo. Un nuovo procedimento permette di ridurre questo periodo a pochi giorni. Un pieghevole illustrativo con cartolina-risposta, che serve contemporaneamente sia da questionario sia da dichiarazione d'abbonamento, permette agli utenti d'abbonarsi direttamente al telefono in qualsiasi ufficio postale o presso un installatore concessionario. Questa semplificazione delle formalità amministrative è resa ancor più efficace dalla circolazione accelerata degli ordini all'interno dei servizi dell'Azienda svizzera delle PTT.

1 Introduction

11 Situation de départ

Dans le système actuel, les demandes de raccordements téléphoniques sont faites, soit directement auprès d'une Direction d'arrondissement des téléphones, soit par l'intermédiaire d'un installateur concessionnaire des téléphones. Diverses opérations administratives doivent être effectuées avant de pouvoir procéder au raccordement. Ainsi, il y a lieu d'envoyer tout d'abord au futur abonné un questionnaire dont les indications sont nécessaires à l'examen des possibilités de raccordement. Une déclaration d'abonnement est ensuite remise à l'intéressé, par laquelle on lui communique le délai de raccordement, les taxes d'abonnement mensuelles ainsi que ses droits et obligations, fixés par la loi. Ce n'est qu'au retour de la déclaration d'abonnement dûment signée par le client que les travaux de raccordement proprement dits peuvent débuter.

Les sondages effectués ces dernières années avaient révélé qu'il fallait, en moyenne, entre 12 et 16 jours pour mettre en service un nouveau raccordement, même si la ligne d'amenée et les appareils étaient en place. La recherche d'une solution visant à réduire ce délai s'imposait donc, d'autant plus que le client prenant possession de nouveaux locaux et trouvant une installation de téléphone sur place ne pouvait comprendre les raisons d'une attente prolongée. En outre, l'accélération des différents travaux de mise en exploitation ne devait pas seulement viser à améliorer sensiblement le service à la clientèle, mais encore à réduire les pertes financières de l'Entreprise des PTT, dues à l'inutilisation du raccordement téléphonique.

12 Recherche d'un nouveau système

Les efforts déployés dans le domaine de la rationalisation des travaux administratifs ne datent pas uniquement de ces dernières années. L'amélioration de l'échange des informations, par le biais d'une circulation appropriée des ordres, a toujours été une des préoccupations majeures

1 Einleitung

11 Ausgangslage

Im heutigen Anmeldeverfahren kann der Kunde das Begehren für einen Telefonanschluss direkt an eine Kreistelefondirektion oder an einen konzessionierten Telefoninstallateur richten. Bevor bisher das Telefon angeschlossen werden konnte, mussten verschiedene administrative Abklärungen erfolgen. Der künftige Abonnent erhielt zuerst einen Fragebogen, dessen Angaben zur Prüfung der Anschlussmöglichkeiten notwendig war. Anschliessend wurde ihm die Abonnementserklärung zur Unterschrift zugestellt, mit der ihm die Anschlussfrist, die monatlichen Abonnementstaxen sowie seine von Gesetzes wegen geltenden Rechte und Pflichten bekanntgegeben wurden. Sobald die Erklärung unterschrieben zurückkam, begannen die eigentlichen Anschlussarbeiten.

Stichproben der letzten Jahre ergaben, dass es durchschnittlich 12 bis 16 Tage dauerte, um einen Anschluss in Betrieb zu setzen, auch wenn die Zuleitung und die Apparate bereits vorhanden waren. Die Suche nach einer Lösung, diese Frist zu verkürzen, drängte sich auf; um so mehr, als der Kunde es nicht begreifen kann, weshalb bei vorhandener Telefoninstallation eine derart lange Wartezeit nötig ist. Eine Beschleunigung der verschiedenen Arbeiten sollte nicht nur erlauben, den Kundendienst erheblich zu verbessern, sondern auch die Verluste der PTT-Betriebe zu vermindern, die durch Nichtbenützung von Telefonanschlüssen entstehen.

12 Suche nach einem neuen System

Die Anstrengungen zur Rationalisierung der administrativen Arbeiten entspringen nicht nur aus Erkenntnissen der letzten Jahre. Die Verbesserung des Informationsaustausches, verbunden mit einem geeigneten Auftragsverlauf, war für die verantwortlichen Dienststellen schon immer eine der grössten Sorgen. In den Beziehungen zur Öffentlichkeit im allgemeinen und zur Kundschaft im besonderen

des services responsables. En revanche, dans le secteur des relations avec le public en général et la clientèle en particulier, une lacune restait à combler. En effet, les clients des Services des télécommunications, qui se recrutent dans tout le pays, ne savent souvent pas où s'adresser pour contracter un abonnement au téléphone, ni comment procéder. De plus, les formalités administratives devaient être simplifiées déjà au niveau de la demande.

La première question soulevée fut de savoir si la déclaration d'abonnement, sous sa forme actuelle, pouvait être simplifiée, voire supprimée. Cependant, l'article 17 de la loi réglant la correspondance télégraphique et téléphonique exige que le requérant signe une déclaration, par laquelle il reconnaît que ses droits et obligations sont ceux fixés par les lois, ordonnances et prescriptions en vigueur. Les relations entre les usagers et l'Entreprise des PTT relevant du droit public, il n'est donc pas question de modifier ou remplacer cet article par une autre réglementation. En revanche, il est tout à fait possible d'assouplir le système actuel dans la mesure où les déclarations d'abonnement sont, par exemple, à la disposition des intéressés déjà au moment de la demande d'un raccordement téléphonique.

La recherche de l'efficacité optimale conduit inmanquablement à assouplir également le déroulement du travail au sein de l'Entreprise des PTT. C'est dans cette voie qu'ont été dirigées les études des services spécialisés, dans le but évident de réduire le délai s'écoulant entre la présentation de la demande et la mise en service d'un raccordement téléphonique.

2 Nouvelle procédure

21 Dépliant «Comment s'abonner au téléphone?»

L'élément principal du nouveau procédé est un dépliant intitulé «Comment s'abonner au téléphone?» (fig. 1). Il a pour but d'informer le public de la manière exacte de procéder pour s'abonner au téléphone. En plus des explications simples, mais néanmoins suffisantes sur la manière de faire, quelques renseignements utiles concernant la liste des abonnés au téléphone, le compte téléphonique et la télédiffusion y sont encore donnés. La dernière page, détachable, tient lieu de carte commerciale-réponse et sert à la fois de questionnaire et de déclaration d'abonnement, ainsi qu'à indiquer l'inscription pour la liste des abonnés. Les questions posées au requérant se rapportent essentiellement à son identité et à l'adresse précise de l'installation téléphonique. Les désirs quant à la date de mise en service du raccordement et au mode de paiement des comptes téléphoniques peuvent aussi y être indiqués. Afin qu'un cercle d'intéressés aussi large que possible puisse être atteint, le dépliant est disponible dans tous les bureaux de poste, auprès des installateurs concessionnaires et aux guichets et centres d'information des Directions d'arrondissement des téléphones. De plus, une affiche attire l'attention sur cette nouveauté. Il y a lieu de préciser que le dépliant à disposition dans les offices de poste contient une liste des installateurs concessionnaires de l'arrondissement des téléphones concerné. Cela permet au client, le cas échéant, de choisir un concessionnaire déjà au moment de la demande et de le charger d'exécuter les travaux d'installation intérieure.

Le fait de faire appel à la collaboration des services postaux pour les besoins des télécommunications n'est pas

mussten Lücken geschlossen werden. Es ist eine Tatsache, dass die Kunden der Fernmeldedienste, die sich auf die ganze Schweiz verteilen, oft nicht wissen, an wen sie sich wenden müssen, um ein Telefon zu erhalten. Aus dieser Erkenntnis galt es, die administrativen Arbeiten bereits beim Stellen des Begehrens zu vereinfachen.

Die erste aufgeworfene Frage war, zu wissen, ob die Abonnementserklärung in ihrer heutigen Form vereinfacht oder aufgehoben werden konnte. Artikel 17 des Telegrafien- und Telefongesetzes bestimmt jedoch, dass der Bewerber eine Erklärung unterzeichnet, durch die er seine Rechte und Pflichten, umschrieben in Gesetzen, Verordnungen und Vorschriften, anerkennt. Es kann keine Frage sein, den erwähnten Artikel, der die Beziehungen zwischen dem Benutzer und den PTT-Betrieben regelt, und somit dem öffentlichen Recht unterworfen ist, zu modifizieren oder zu ersetzen. Es ist im Gegenteil möglich, das bisherige System beweglicher zu gestalten, indem zum Beispiel der Bewerber bereits in den Besitz der Abonnementserklärung kommt, sobald er sich für einen Telefonanschluss interessiert.

Die Suche nach der optimalen Wirkung eines Systems führte unweigerlich zu einer beweglicheren Abwicklung der Arbeit innerhalb der PTT-Betriebe. Also wurden die Studien der spezialisierten Dienste mit der Absicht geleitet, die Frist zwischen der Stellung des Begehrens und der Inbetriebnahme eines Telefonanschlusses zu reduzieren.

2 Neues Verfahren

21 Faltprospekt «Wie bestelle ich einen Telefonanschluss?»

Das Hauptelement des neuen Verfahrens bildet ein Faltprospekt, mit dem Titel «Wie bestelle ich einen Telefonanschluss?» (Fig. 1). Sein Ziel ist es, die Öffentlichkeit beim Vorgehen genau zu orientieren. Zu diesem Zweck enthält er – einfach erklärt – alle notwendigen Erläuterungen über die Anmeldung, einige Auskünfte über das Telefonbuch, über die Telefonrechnung sowie über den Telefonrundspruch. Die letzte, abtrennbare Seite besteht aus einer Antwortkarte und dient gleichzeitig als Fragebogen und Abonnementserklärung und enthält die nötigen Angaben zum Eintrag ins Telefonbuch. Betreffend seiner Telefoninstallation werden dem Bewerber Fragen gestellt, die sich ausschliesslich auf seine Identität und seine genaue Adresse beziehen. Ebenfalls können das gewünschte Einschaltdatum des Anschlusses und die Zahlungsart der Telefonrechnung angegeben werden. Damit ein möglichst breiter Interessentenkreis erreicht werden kann, ist der Faltprospekt bei allen schweizerischen Postbüros, bei sämtlichen konzessionierten Telefoninstallateuren und an den Schaltern sowie Informationszentren der Kreistelefondirektionen erhältlich. Im weitern macht ein aufstellbares Kleinplakat auf diese Neuerung aufmerksam. Alle Faltprospekte, die bei den Postbüros zur Verfügung stehen, enthalten zudem eine Liste der konzessionierten Installateure der betreffenden Kreistelefondirektion. Dies erlaubt dem Kunden, einen Installateur bereits im Zeitpunkt der Anmeldung auszuwählen und ihn mit den Inneninstallationen zu beauftragen.

Die Idee, für Fernmeldebedürfnisse die Postdienste beizuziehen, ist nicht neu. Die Möglichkeit für den Benutzer, einen Telefonanschluss bei einem Postbüro direkt zu abonnieren, stellt jedoch eine wichtige Neuerung dar. Die

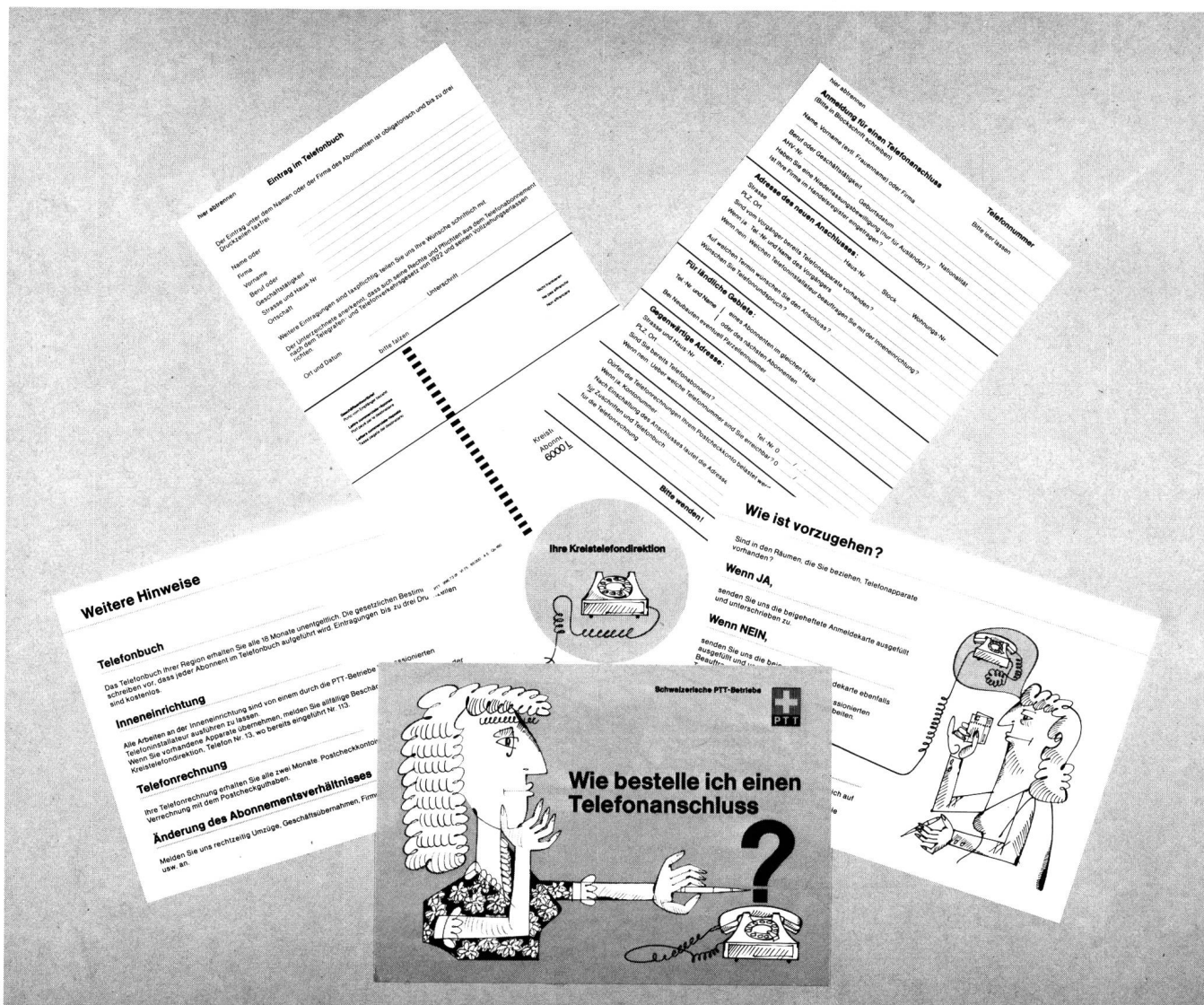


Fig. 1 Nouveau dépliant «Comment s'abonner au téléphone?» – Neuer Faltprospekt «Wie bestelle ich einen Telefonanschluss?»

nouveau. Cependant, la faculté pour les usagers de pouvoir s'abonner au téléphone directement dans un bureau de poste constitue néanmoins une innovation importante. En Suisse, il existe approximativement 4000 offices de poste répartis sur tout le territoire; ajoutés aux 2300 installateurs concessionnaires de téléphones du pays, cela représente 6300 points fixes où l'on peut se procurer le dépliant. Précédemment, les demandes devaient être adressées à l'une des 17 Directions d'arrondissement des téléphones, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un installateur. La nouvelle façon de procéder montre combien il est maintenant simple de contracter un abonnement pour un raccordement téléphonique. Les demandes de renseignements par téléphone ou par écrit auprès des Directions d'arrondissement sont supprimées, de même que l'envoi et le renvoi de la déclaration d'abonnement, autrefois nécessaire. L'intéressé peut libeller la carte d'inscription selon le texte imprimé, la signer et l'envoyer directement à partir du bureau de poste (fig. 2). Il convient de remarquer que, pour les installations téléphoniques spéciales, les clients sont invités à s'adresser auprès des services de la clientèle ou auprès des installateurs de téléphones. Tiré à une première série de quelque 500 000 exemplaires en français, allemand et italien, ce prospectus constitue un support promotionnel indéniable pour l'Entreprise des PTT.

Schweiz zählt rund 4000 Poststellen, die sich auf das ganze Land verteilen. Zusammen mit den 2300 konzessionierten Telefoninstallateuren ergeben sich etwa 6300 Stellen, bei denen diese Faltprospekte bezogen werden können. Bisher mussten die Anmeldungen direkt oder durch Vermittlung eines Installateurs an eine der 17 Kreistelefondirektionen gesandt werden. Das neue Verfahren zeigt eindeutig, wieviel einfacher es jetzt ist, einen Telefonanschluss zu verlangen. Die schriftlichen oder telefonischen Anmeldungen bei den Kreistelefondirektionen können nun ebenso aufgehoben werden wie das früher notwendige Zu- oder Rücksenden der Abonnementserklärung. Der Interessent kann – gemäss vorgedrucktem Text – die Anmeldekarte ausfüllen, unterschreiben und der Post übergeben (Fig. 2). Für spezielle Telefoninstallationen wird der Kunde aufgefordert, sich noch mit dem Kundendienst der Kreistelefondirektion oder mit einem Telefoninstallateur in Verbindung zu setzen. In einer ersten Serie wurden 500 000 Prospekte in Deutsch, Französisch und Italienisch gedruckt. Sie bilden für die PTT-Betriebe zweifellos ein gutes Werbemittel.

22 Schnellere Inbetriebsetzung der Telefonanschlüsse

Mit dem neuen Verfahren ist die Kreistelefondirektion beim Empfang der Anmeldekarte im Besitze aller Informa-

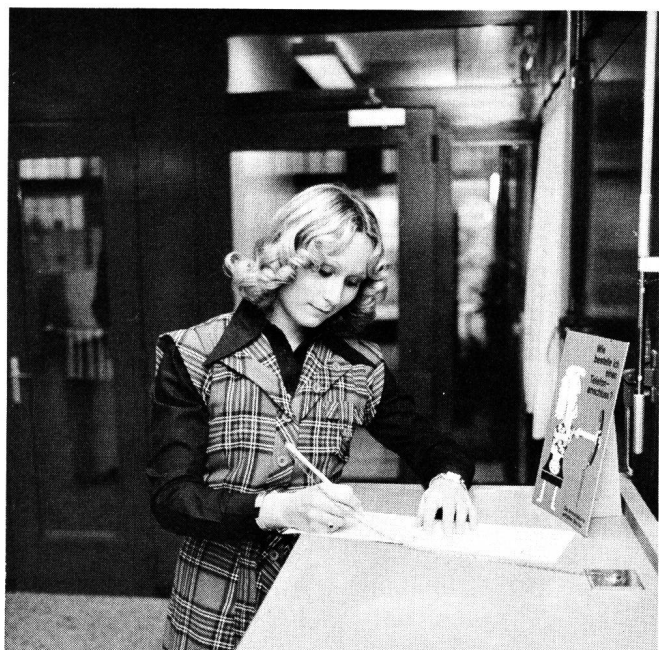


Fig. 2
Souscription à un abonnement dans un bureau de poste -
Ausfüllen der Anmeldekarte im Postbüro

22 Mise en service accélérée des raccordements téléphoniques

Selon le nouveau procédé, toutes les informations nécessaires à la souscription d'un abonnement au téléphone sont en possession de la Direction d'arrondissement des téléphones à la réception de la carte. Même l'inscription obligatoire dans l'annuaire est connue. L'avantage ainsi obtenu ne serait pas pleinement utilisé si le travail interne, conduisant à la mise en service du raccordement téléphonique, n'était pas, lui aussi, accéléré et simplifié.

Jusqu'ici, un ordre préalable était établi dans chaque cas pour déterminer les possibilités de raccordement, suivi, après l'envoi de la déclaration d'abonnement, d'un ordre de travail dont les différentes fiches étaient traitées en parallèle par les services touchés. Cette circulation des ordres remplit parfaitement son rôle quand une ligne d'amenée doit être construite, les appareils installés ou encore lorsqu'un délai d'attente est nécessaire. En revanche, dans les cas où la ligne de raccordement existe et où les appareils sont installés, le système d'ordres internes ne satisfait plus aux exigences.

Une circulation simplifiée des ordres a été mise au point et expérimentée avec succès. Pour un nouvel abonnement, ou par analogie un transfert, le service des abonnements établit, à la réception de la carte d'inscription, un ordre préalable adapté à la nouvelle procédure. L'original et deux copies sont transmis immédiatement au fichier des lignes de la Division de construction. Les autres copies restent en main du service des abonnements à fin de contrôle. Lorsque, au cours de l'examen de la demande, on constate que la ligne d'amenée et les appareils sont en place, l'ordre préalable, complété par les indications techniques nécessaires, est remis au service de connexion. Celui-ci prépare immédiatement les renvois au répartiteur principal et procède à la mise en service du raccordement téléphonique. Les copies de l'ordre préalable, munies de la date de connexion, sont ensuite acheminées sans retard

tionen, die für ein Telefonabonnement notwendig sind. Auch der obligatorische Eintrag für das Telefonbuch ist bereits bekannt. Der dabei erzielte Vorteil wäre allerdings nicht voll ausgenützt, wenn nicht auch die PTT-internen Arbeiten vereinfacht und die Inbetriebsetzung der Telefonanschlüsse beschleunigt würden.

Beim bisherigen Verfahren wurde in jedem Fall ein Vorauftrag erstellt, um die Anschlussmöglichkeiten abzuklären. Nach der Rücksendung der Abonnementserklärung folgte ein Arbeitsauftrag, dessen Kopien gleichzeitig von den zuständigen Diensten behandelt wurden. Dieser Auftragsverlauf erfüllt seine Aufgabe, wenn die Zuleitung zum Teilnehmer noch gebaut, auf die zu installierenden Apparate gewartet werden muss oder sonst eine Wartezeit besteht. Sind hingegen Zuleitung und Apparate vorhanden, so genügt das Verfahren mit den internen Aufträgen den Erfordernissen nicht mehr.

Ein vereinfachter Ablauf der Aufträge wurde entworfen und mit Erfolg erprobt. Für einen Neuabonnenten oder eine Verlegung (Umzug) erstellt der Abonnementdienst bei Empfang der Anmeldekarte einen Vorauftrag, angepasst an das neue Verfahren. Das Original und zwei Kopien werden unverzüglich der Linienkartei der Bauabteilung übergeben. Die übrigen Kopien bleiben zu Kontroll- und Überwachungszwecken beim Abonnementdienst. Wird bei der Prüfung der Anmeldung festgestellt, dass Zuleitung und Apparate vorhanden sind, wird der Vorauftrag – vervollständigt mit den notwendigen technischen Angaben – an den Schaltdienst weitergeleitet. Dieser bereitet unverzüglich die Überführungen am Hauptverteiler vor und kann dann den Telefonanschluss einschalten. Die Kopien des Vorauftrages – versehen mit dem Einschaltdatum – werden anschliessend dem Abonnements- und Auskunftsdienst sowie der Linienkartei übergeben (*Fig. 3*). Sobald die Einschaltung ausgeführt ist, erstellt der Abonnementdienst eine auf 6 Kopien reduzierte Auftragsgarnitur, die der Information des Telegrafens-, des Kassen- und Rechnungswesens sowie des Radio- und Fernsehdienstes, aber auch der Verrechnungsgruppe und der Redaktion des Teilnehmerverzeichnisses dient. Da auf jeder dieser Kopien das Einschaltdatum vermerkt ist, können die betreffenden Dienste diese unverzüglich weiterverarbeiten. Die derart in Umlauf gesetzten Aufträge müssen sich auffallend von den noch nicht ausgeführten unterscheiden. Aus diesem Grunde wurden die Formulare dieser Serie auf gelbes Papier gedruckt. *Figur 4* zeigt das Schema des vereinfachten Auftragsverlaufes nach der Einschaltung des Telefonanschlusses.

Muss eine Zuleitung noch erstellt oder ein Apparat durch den Konzessionär erst installiert werden, übergibt die Linienkartei den Vorauftrag dem betreffenden Sektor des Abonnementdienstes. Dieser erstellt einen Auftrag mit 10 Kopien und lässt diese nach dem bisherigen Verfahren zirkulieren.

Trotz des beschleunigten Auftragsverlaufes wird die Information des Abonnenten nicht vernachlässigt. Dem Kunden wird der Empfang seiner Karte bestätigt. Wird sein Anschluss ohne Verzug eingeschaltet, so erhält er dies mit einem Brief bestätigt, indem ihm auch seine Anrufnummer und die Zusammensetzung der monatlichen Abonnementgebühr mitgeteilt werden. Ein Auszug aus dem Telefonreglement und das Nummernschild liegen bei.

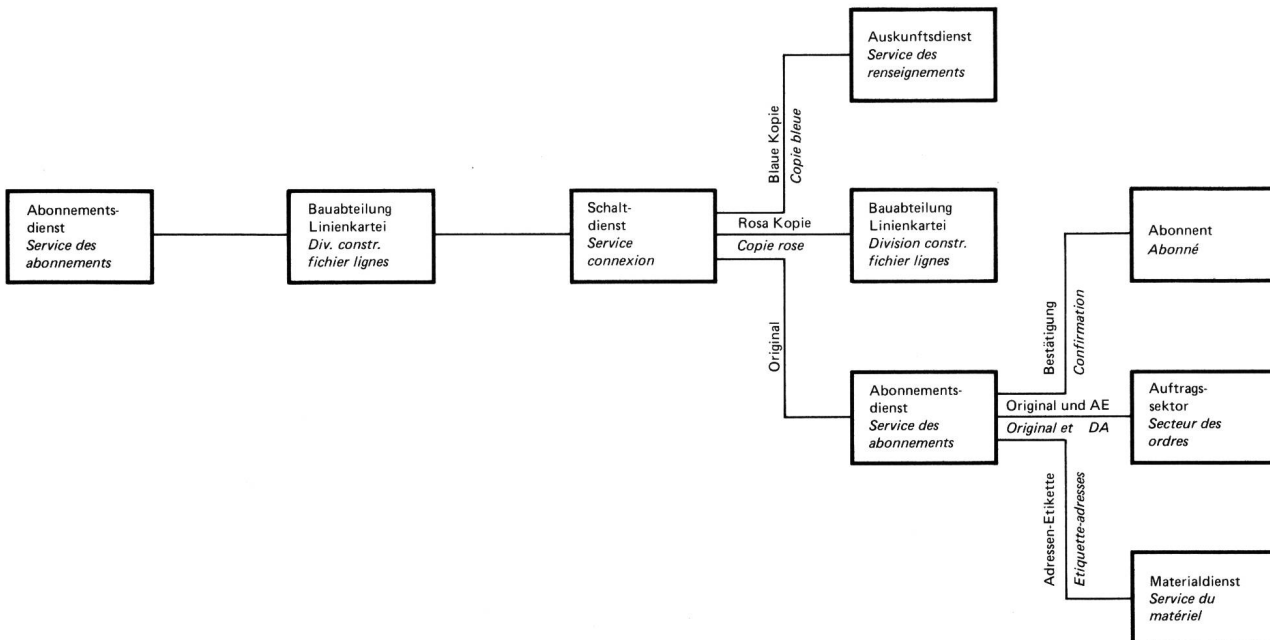


Fig. 3
Circulation de l'ordre préalable pour nouveaux raccordements, ligne et appareils existants – Verlauf des Vorauftrages für Neuanschlüsse, Leitung und Apparate vorhanden

vers les services des abonnements et des renseignements ainsi que vers le fichier des lignes (fig. 3).

Une fois la connexion effectuée, le service des abonnements établit une série d'ordres réduite à 6 fiches, destinée à l'information des services du télégraphe, de la caisse, de taxation, des concessions radio et télévision et de la liste des abonnés. A remarquer que chaque fiche porte la date de connexion du raccordement, ce qui permet aux services touchés de les traiter immédiatement. Les fiches ainsi mises en circulation doivent pouvoir se différencier très rapidement de celles des ordres non encore exécutés. C'est pourquoi les formules de cette série ont été imprimées sur du papier jaune. La figure 4 montre le schéma de circula-

Das Telefonbuch erhält er mit separater Post direkt vom Materialdienst. Tritt aber eine Wartefrist ein, weil die Zuleitung und die Apparate noch nicht vorhanden sind, so wird auch dies dem Kunden bei der Empfangsbestätigung mitgeteilt. Allfällig verlangte Sicherheitsgarantien für Taxen und Gebühren müssen vom Abonnenten in jedem Fall vor der Einschaltung des Anschlusses hinterlegt sein.

3 Versuch mit dem neuen System

Das neue Anmelde- und Einschaltverfahren für Telefonanschlüsse wurde versuchsweise während mehrerer Monate in den Gebieten der Kreistelefondirektionen Genf, Lu-

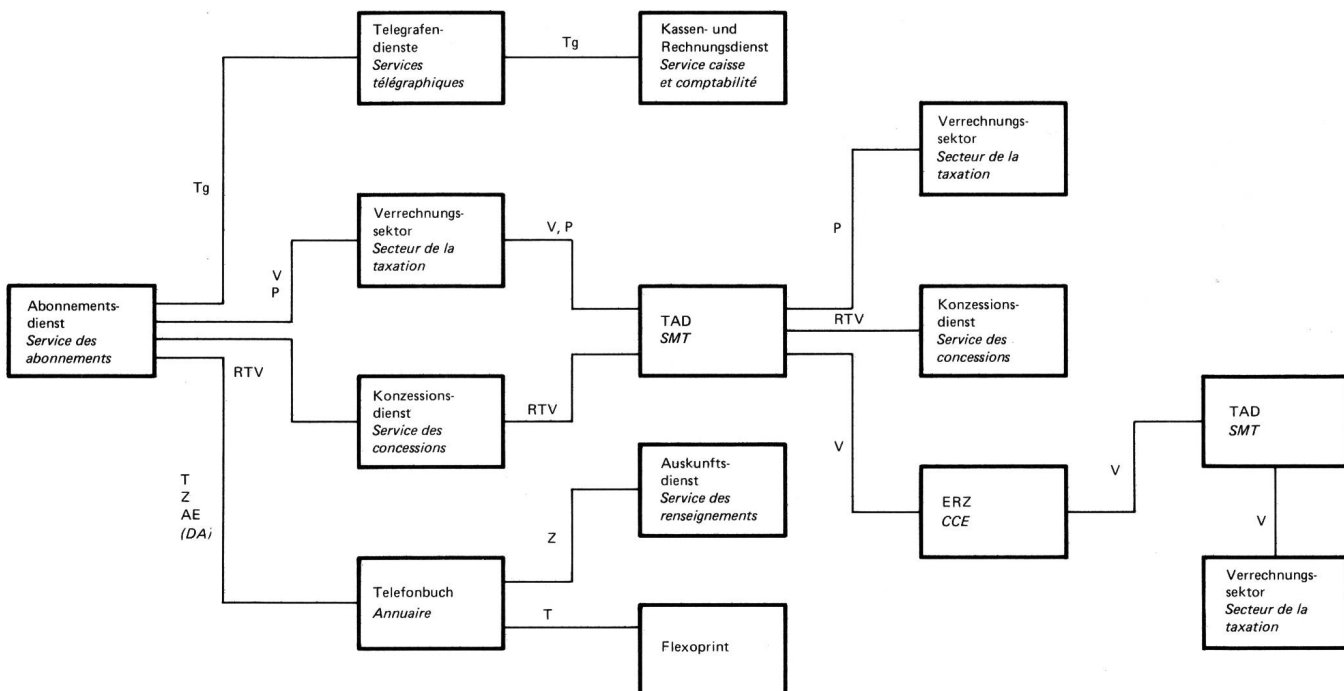


Fig. 4
Circulation des ordres après la mise en service du raccordement – Verlauf der Auftragszettel nach Inbetriebnahme des Anschlusses

tion simplifiée des ordres, après la mise en service du raccordement téléphonique.

Une ligne d'amenée doit-elle être établie, ou un appareil doit-il être installé par un concessionnaire, le fichier des lignes remet l'ordre préalable au secteur des ordres du service des abonnements. Ce dernier établit la série d'ordres à 10 fiches et les fait circuler selon la procédure habituelle.

Avec la circulation accélérée des ordres, l'information de l'abonné n'a pas été négligée non plus. A la réception de la carte d'inscription pour un raccordement téléphonique, un accusé de réception est envoyé au client. Si la mise en service peut être faite sans délai, elle sera confirmée à l'abonné par une lettre, dans laquelle lui sont communiqués le numéro d'appel et la composition des taxes d'abonnement mensuelles. Un extrait du règlement sur les téléphones et la carte-ciblette, portant le numéro de téléphone, à placer sur l'appareil, y sont joints. La liste des abonnés est envoyée par courrier séparé directement depuis le service du matériel. Lorsqu'il y a un délai d'attente, parce que la ligne doit être établie ou les appareils installés, l'accusé de réception le mentionnera. Les sûretés en garantie des taxes et droits éventuellement exigées des abonnés doivent dans tous les cas être déposées avant la mise en service du raccordement.

3 Essai du nouveau système

La nouvelle procédure de demande et de mise en service des raccordements téléphoniques a été introduite, à titre d'essai pendant plusieurs mois, dans les Directions d'arrondissement des téléphones de Genève, Lucerne et Winterthur. Les résultats obtenus sont satisfaisants si l'on considère que 41,2% des demandes de raccordements ont été effectuées depuis les offices de poste, 34,4% aux guichets des Directions d'arrondissement des téléphones et 24,4% auprès des installateurs concessionnaires. Cette innovation répond donc à un réel besoin de la clientèle qui l'a accueillie favorablement.

Le résultat le plus significatif est toutefois celui relatif au nombre de jours s'écoulant entre la demande du client et la mise en service du raccordement. Une étude portant sur un échantillonnage de plus de 600 ordres a montré qu'il avait été satisfait à 76,8% des demandes dans les 4 jours suivant la réception de l'inscription. Il convient de relever que près de la moitié (41,4%) des ordres ont été exécutés le 3^e jour déjà, alors que le 5^e jour plus de 9% des raccordements demandés pouvaient encore être mis en service (tab. I). Comparativement au système appliqué jusqu'ici, le gain de temps est de 8 jours en moyenne. Outre l'amélioration du service à la clientèle, cette réduction des délais apporte à l'Entreprise des PTT une rentrée de fonds supplémentaire. Ces résultats seront certainement encore meilleurs, lorsque les inconvénients inhérents à tout nouveau système seront écartés et que la clientèle se sera familiarisée avec la nouvelle procédure. Il a en outre été relevé, au cours de l'essai, que, dans 44% des demandes de nouveaux raccordements et de transferts, la ligne et les appareils sont en place. Ce taux s'élève même jusqu'à 60% dans les grandes villes. Les deux tiers environ de ce nombre se rapportent à des raccordements à mettre en service immédiatement et pour lesquels la nouvelle procédure trouve toute sa justification. Une autre constatation intéressante concerne la diminution notable des ordres de

zern und Winterthur getestet. Die erzielten Ergebnisse sind zufriedenstellend, wenn man bedenkt, dass 41,2% der Anschlussbegehren über die Postbüros, 34,4% an den Schaltern der Kreisteledirektionen gestellt und 24,4% über Konzessionäre eingingen. Die Neuerung entspricht somit einem echten Kundenbedürfnis.

Das aussagefähigste Resultat gibt aber die Anzahl Tage wider, die von der Anmeldung bis zur Einschaltung des Anschlusses verstreichen. Eine Auswertung ergab, dass bei einer Auswahl von mehr als 600 Aufträgen 76,8% der Begehren in den ersten 4 Tagen ausgeführt werden konnten. Beinahe die Hälfte dieser neuen Telefonanschlüsse (41,4%) wurde bereits am dritten Tag eingeschaltet, und etwas mehr als 9% der Anschlussbegehren am 5. Tag (Tab. I). Verglichen mit dem bisherigen Verfahren beträgt der durchschnittliche Zeitgewinn 8 Tage. Ausser der Verbesserung des Kundendienstes stellt diese Fristverkürzung eine zusätzliche Einnahmequelle für die PTT-Betriebe dar. Die Ergebnisse werden bestimmt noch besser, wenn die jedem neuen Verfahren anhaftenden anfänglichen Unzulänglichkeiten beseitigt sind, und sich die Kundschaft mit dem neuen Verfahren vertraut gemacht hat. Hervorzuheben ist, dass in 44% der Anschluss- und Verlegungsbegehren die Zuleitung und die Apparate bereits vorhanden waren. Diese Zahl beträgt in den grösseren Städten bis zu 60%. Weil $\frac{1}{2}$ dieser Anschlüsse unverzüglich in Betrieb genommen werden mussten, findet das neue Verfahren um so mehr seine volle Berechtigung. Interessant ist ferner festzustellen, dass die Berichtigungsaufträge, die als Folge unvollständiger und fehlerhafter Informationen des bisherigen Verfahrens entstanden, bedeutend abgenommen haben.

4 Schlussfolgerungen

Während des Versuchsbetriebs hat das neue Verfahren die Erwartungen bestätigt. Einige Anpassungen und Verbesserungen wurden aufgrund der Erfahrungen in Genf, Luzern und Winterthur vorgenommen. Dadurch wird die auf den 1. April für die ganze Schweiz vorgesehene Einführung erleichtert. Die wesentlichsten, an das neue Verfahren gestellten Bedingungen, wie

- Verbessern des Kundendienstes,
- Vereinfachen der Arbeiten innerhalb der Kreisteledirektionen,

Tableau I. Nombre de jours s'écoulant entre la demande et la mise en service d'un raccordement téléphonique
Tabelle I. Anzahl Tage zwischen Anmeldung und Einschaltung eines Telefonanschlusses

Mise en service en Einschaltung in	Nombre de raccordements Anzahl Anschlüsse	%
1 jour/Tag	5	0,8
2 jours/Tage	96	15,4
3 jours/Tage	257	41,4
4 jours/Tage	120	19,3
5 jours/Tage	58	9,3
6 jours/Tage	31	5,0
7 jours/Tage	28	4,5
8 jours/Tage	10	1,6
9 jours/Tage	7	1,1
10 et plus/und mehr	10	1,6
	622	100

rectification, imputables auparavant aux informations incomplètes ou erronées.

4 Conclusions

La nouvelle façon de procéder a donné pleine satisfaction durant l'essai. Quelques retouches et améliorations ont encore été apportées au système sur la base des expériences faites à Genève, Lucerne et Winterthur. Il s'ensuit que son introduction définitive dans tout le pays, dès le 1^{er} avril 1977, sera facilitée. Les conditions fondamentales imposées à la nouvelle procédure, soit

- Améliorer le service à la clientèle
- Simplifier le travail dans les Directions d'arrondissement des téléphones
- Mettre en service plus rapidement les raccordements téléphoniques lorsque la ligne et les appareils sont en place
- Augmenter les recettes de conversation et d'abonnement

ont été largement remplies. Certes, il reste encore beaucoup à faire dans le domaine de la circulation des ordres fondée sur un système manuel. La technique moderne trouve aussi ses applications dans les tâches administratives. Des études poussées sont actuellement poursuivies

- schnelleres Einschalten der Telefonanschlüsse, wenn die Zuleitung und die Apparate vorhanden sind und
- Erhöhen der Gesprächs- und Abonnementseinnahmen

wurden damit sicher erfüllt. Bestimmt bleibt in Sachen Auftragsverlauf, der auf manueller Basis gründet, noch viel zu tun. Die moderne Technik findet immer mehr auch in administrative Belange Eingang. Gegenwärtig sind Untersuchungen darüber im Gange, wie der Auftragsverlauf durch ein System, das auf Datenübertragung und Anwendung eines Computers basiert, ersetzt werden kann, um die Zeit für die Inbetriebsetzung von Telefonanschlüssen noch mehr zu verkürzen. Bis zur Verwirklichung dieser wichtigen Automatisierungsphase wird das neue Verfahren jedoch bestimmt den Wünschen der Kundschaft entsprechen.

en vue de remplacer la circulation des ordres par un système faisant appel à la transmission de données et à l'ordinateur, ce qui raccourcira encore le temps de mise en service des raccordements téléphoniques. Toutefois, jusqu'à la réalisation de cette importante étape d'automatisation, la nouvelle procédure aura certainement permis de répondre aux désirs légitimes de la clientèle.

Literatur - Bibliographie - Recensionen

Bausch H. (ed.) **ARD-Jahrbuch 76**. Hamburg, Hans-Bredow-Institut, 1976. 318 S., zahlr. Abb. und Grafiken. Preis unbekannt.

Diese Publikation ist auf weiten Strecken Ereignissen und Fakten des Jahres 1975 gewidmet, besonders was den zweiten Teil betrifft (Statistiken und Finanzen).

Im ersten Teil orientieren verschiedene Textbeiträge über bemerkenswertes Geschehen innerhalb der Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der Bundesrepublik Deutschland (ARD), mit Einschluss der bundesrechtlichen Anstalten Deutschlandfunk (LW/MW) und Deutsche Welle (KW) sowie des Rias-Berlin. Im *Rückblick 1975/76* wird unter anderem auf den «Telekommunikationsbericht» verwiesen, der die Grenzen eines bundesweiten Breitbandverteilsnetzes aufgezeigt und die euphorischen Erwartungen gedämpft habe. Ferner wird an die Regelung mit den Bundesländern über das Rundfunkgebührenwesen und die Übernahme des Gebühreneinzuges in eigener Regie – wofür die Deutsche Bundespost (DBP) 1974 noch 169 Mio. DM kassierte – erinnert. Im Frühjahr 1976 habe ferner die Verlegung der Niederlassung Hamburg an den Hauptsitz des Institutes für Rundfunktechnik in München abgeschlossen werden können. Für die sich aus den Leistungsbeziehungen ARD-Deutsche Bundespost – 1976 schätzungsweise ¼ Mia. DM zugunsten der DBP – ergebenden Aufgaben ist in Köln ein «Ständiges Büro» eingerichtet worden. Ein Beitrag ist unter dem Titel «Status quo für elf Jahre» der *internationalen Wellenkonferenz von Genf (1974/75)* gewidmet, der die schwierige Situation der

BRD zwischen Ost und West darstellt und mit der Feststellung schliesst, dass das Gesamtergebnis nicht darüber hinwegtäusche, dass der Lang- und Mittelwellenbereich als internationales rundfunktechnisches Problem erhalten geblieben sei und der Mechanismus zur Lösung der Probleme nach wie vor nicht befriedige. Der *Kunstkopfstereofonie* ist ebenfalls ein Artikel gewidmet, worin auch auf die Möglichkeit der Wiedergabe über Lautsprecher eingegangen wird, bei der die Verarbeitung der Kunstkopfsignale zur lautsprechergerechten Verwendung empfängerseitig mit unkomplizierten (und gegenüber Stereofonie oder Quadrofonie billigeren) Schaltkreisen möglich sei. Weitere Beiträge sind der *Aus- und Fortbildung durch die Schule für Rundfunktechnik*, «Das Programm am Gängelband der Demoskopie?», das heisst dem aktuellen Stand der *Hörer- und Zuschauerforschung* sowie den *Entgelten des Rundfunks für Leistungen von Personen* gewidmet. Aus Anlass des 20jährigen Bestehens wird eine *Standortbestimmung des Werbefernsehens* in der BRD vorgenommen und schliesslich noch das *Deutsche Rundfunkarchiv* in Wort und Bild vorgestellt. Beispiele illustrieren anhand von TV-Dias die *Fernsehgrafik*.

Im rund zwei Drittel des Jahrbuches einnehmenden zweiten Teil findet der *Benützer Angaben über die ARD und ihre Mitglieder*, eine ausführliche *Chronik* und ausführliche Angaben über *Finanzen und Programme* im Jahre 1975. So erfährt man beispielsweise, dass im ARD-Gemeinschaftsfernsehprogramm eine Sendeminute im Durchschnitt DM 3134.–, in den Regionalprogrammen «nur» DM 934.– kostete und Fernsehspiele mit DM 6220.– an

erster und Unterhaltung mit DM 4404.– an zweiter Stelle stehen. Demgegenüber nehmen sich die Durchschnittskosten für die Radioprogramme mit DM 98.– je Sendeminute geradezu ärmlich aus. Von der monatlichen Hörgebühr (3 DM) gingen 1975 fast 87 % an die ARD, von den DM 7.50 des Fernsehens 30,1 % an die Deutsche Bundespost, fast 20,9 % an das Zweite Deutsche Fernsehen und 49 % an die ARD. Der unterschiedliche Postanteil (beim Radio 13,1 %, beim Fernsehen 30,1 %) erklärt sich daraus, dass die DBP-Leistungen unterschiedlich sind, sich beim Radio vorwiegend auf die Bereitstellung der Leitungen, beim Fernsehen auf die Übertragungswege und einen Teil des Sendernetzes (ZDF und 3. Programm) beschränkt, während zum Beispiel die MW- und UKW-Netze sowie die Sender des (ersten) Deutschen Fernsehens den ARD-Anstalten gehören und von diesen erstellt und betrieben werden. Im *Dokumentationsenteil* sind vier Vereinbarungen im Wortlaut wiedergegeben, die zur Gebührenregelung, Gebührenbefreiung und Koordination der Fernsehprogramme von ARD und ZDF abgeschlossen wurden. Personal-, Sach- und Titelregister, eine Zusammenstellung viel verwendeter Abkürzungen und der Mitarbeiter am Jahrbuch bilden dessen Abschluss.

Wer sich für die Entwicklung von Radio und Fernsehen in unserm nördlichen Nachbarlande interessiert, der findet in diesem ansprechend und mit deutscher Gründlichkeit gestalteten Jahrbuch wertvolle Unterlagen, die auch über das Jahr hinaus nützlich und wissenschaftlich sind.

Chr. Kobelt