

# Die Aufgaben des Telex-Kundendienstes

Autor(en): **Keller, H.**

Objektyp: **Article**

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**

Band (Jahr): **40 (1962)**

Heft 5

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-875121>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

## Die Aufgaben des Telex-Kundendienstes

Ein guter Kundendienst unterstützt die Anstrengungen der Kundenwerbung; dies gilt uneingeschränkt auch beim Telex. Der Telex-Kundendienst umfasst die Interessentenberatung, die Kundenbedienung, die Instruktion der Teilnehmer sowie die Kundenbetreuung.

### Die Interessentenberatung

Eine sorgfältige Beratung der Telex-Interessenten vor dem Abonnementsabschluss erspart sowohl dem Kunden als auch den PTT-Betrieben nachträgliche Unannehmlichkeiten und Umtriebe.

Die fachgemässe Beratung der Telex-Interessenten stellt aber an die damit Beauftragten einige Anforderungen. Der Berater muss über alle Belange der Telegraphendienste, über die technischen Anschlussmöglichkeiten und über den Aufbau des Telephon- und Telex-Leitungsnetzes Bescheid wissen und aus den zahlreichen Einsatzmöglichkeiten des Fernschreibers die für jeden einzelnen Fall zweckmässigste und wirtschaftlichste Variante herausfinden können.

Die Kernfrage beim Abschluss eines Telex-Abonnements dreht sich in erster Linie um die *Wirtschaftlichkeit* der Anlage. Soll dem Interessenten eine gewöhnliche Telex-Station oder ein Fernschreiber mit Lochstreifengerät empfohlen werden?

Die Beantwortung dieser Frage hängt von folgenden Faktoren ab:

1. Von der Anzahl der täglich ausgehenden Fernschreiben. Je mehr Fernschreiben nämlich anfallen, desto eher lohnt sich eine automatische Lochstreifen-ausrüstung. Lochstreifengeräte sind auch dann von Vorteil, wenn der gleiche Text an mehrere Empfänger übermittelt werden muss, oder wenn ankommende Nachrichten fernschriftlich weiterzuleiten sind.

2. Von der Länge der Fernschreiben und vom Bestimmungsort beziehungsweise vom Tarifsysteem in der betreffenden Verkehrsrichtung. Die Vorteile des Lochstreifenbetriebes steigen mit zunehmender Länge der zu übermittelnden Texte; sie sind grösser im Verkehr mit dem Ausland als mit dem Inland. Lochstreifengeräte sind im Selbstwählverkehr mit Zeitimpulszahlung wirtschaftlicher als im manuellen Verkehr über den Telex-Vermittlungsplatz, wo minutenweise, mit einem Minimum für 3 Minuten, taxiert wird.

3. Von der Geschicklichkeit des Bedienungspersonals. Je schneller das Personal schreibt, desto eher erübrigt sich eine Lochstreifen-ausrüstung.

4. Von der Art der Korrespondenz. Konkrete, zum voraus redigierte Texte sprechen für eine automatische Ausrüstung. Bei vorwiegendem Gedankenaustausch, in Form von Frage und Antwort, genügt eine gewöhnliche Anlage.

Die Lochstreifen können entweder auf der Telex-Station selber, auf einem vom Telex-Netz unabhängigen Fernschreiber mit angebaute Stanzvorrichtung oder auf einem Handlocher vorbereitet werden. Neuerdings liefert die Industrie auch elektrische Schreibmaschinen, die mit einem Lochstanzer ausgerüstet sind. Diese neuzeitlichen Bureaumaschinen erlauben, ein aktenfertiges Schreiben und einen Lochstreifen für die fernschriftliche Weitergabe in einem Arbeitsgang herzustellen.

Lochstreifen werden heute jedoch nicht nur im Fernschreibverkehr, sondern auch zum Speichern von Zahlenmaterial für Buchungsautomaten und Elektronenrechner sowie zum Steuern von Werkzeug- und Textilmaschinen verwendet. Die PTT-Betriebe geben ihren Teilnehmern nur Lochstreifengeräte für den Telex-Betrieb sowie für den Verkehr über Fernschreib-Mietleitungen im Abonnement ab. Zum Anfertigen von Industrie-Lochstreifen müssen sich die Kunden also eigene Stanzgeräte beschaffen.

Ein Telex-Anschluss ist um so wirtschaftlicher, je mehr er benützt wird. Der Berater muss den Interessenten daher auch über die *Eigenschaften und Kosten der fernschriftlichen Korrespondenz* orientieren.

Dass Fernschreiben weniger kostet als Telegraphieren oder Telephonieren ist allgemein bekannt. Dass ein Fernschreiben aber auch billiger als ein Brief sein kann, überrascht in der Regel die Interessenten.

Briefe müssen dann geschrieben werden, wenn verbindliche Unterschriften von Rechts wegen verlangt werden, wenn ein ausgesprochen repräsentativer Zweck mit der Nachricht angestrebt wird, oder wenn dem Text ergänzende Akten beigelegt werden müssen.

Wie sich die mittleren Kosten für die verschiedenen Nachrichtenverkehrsmittel verhalten, zeigen die nachfolgenden Vergleichszahlen, die auf Grund von Untersuchungen in einem deutschen Grossbetrieb ermittelt worden sind:

Telegramm	100	Kosteneinheiten
Brief	32	»
Telephongespräch	29	»
Fernschreiben	12	»

In diesen Kosteneinheiten sind sowohl die PTT-Gebühren als auch die Gemeinkosten der Nachrichtenvorbereitung und der Bearbeitung inbegriffen. Diese Verhältnisse können selbstverständlich nicht verallgemeinert werden. Immerhin dürfte in ihnen eine stichhaltige Erklärung für den stets zunehmenden Nachrichtenaustausch über den Fernschreiber zu finden sein.

Vergleichen wir die reinen Verkehrsgebühren für eine Meldung mit 20 Wörtern von Bern nach Hamburg, so ergeben sich folgende Beträge:

Telegramm	Fr. 5.60
Telephongespräch	Fr. 4.05
Brief	Fr. -.50
Fernschreiben	Fr. -.40

Das Fernschreiben, vom Absender unmittelbar ins Haus des fernen Empfängers übermittelt, kostet also in diesem Fall weniger als ein gewöhnlicher Brief.

Wo mit Maschinen gearbeitet wird, entsteht Lärm, der an den Nerven zehrt. Von dieser Regel macht leider auch der Fernschreiber keine Ausnahme. Der Telex-Beamte muss den Kunden daher beim Festlegen des *Aufstellungsortes* des Fernschreibers ebenfalls in dieser Hinsicht fachmännisch beraten. Die Telex-Station soll nicht unmittelbar neben dem Telephonapparat, aber auch nicht in einer abgelegenen Ecke oder sogar abseits, etwa in einem verlassenen Nebenraum, aufgestellt werden. Durch Schallschluckplatten und geeignete Unterlagen lässt sich das Betriebsgeräusch des Fernschreibers so weit dämpfen, dass das akustische Betriebsklima in einem Bureau nicht nachteilig beeinflusst wird.

Auch auf den Lichteinfall ist Rücksicht zu nehmen. Zu einer Fernschreibstation gehört ferner auch ein bequemer, in der Höhe verstellbarer Drehstuhl.

In vielen Fällen werden von der fernschriftlichen Korrespondenz eine Anzahl Abschriften benötigt. Der Berater muss auch hier dem Telex-Interessenten die verschiedenen Möglichkeiten darlegen. Wo Papierrollen mit 4–5 Durchschlägen nicht ausreichen, ist das Umdruckverfahren zu empfehlen. Dabei ist dem Kunden auch klar zu machen, dass der Fernschreiber nicht als Kopierapparat missbraucht werden soll. Das Vervielfältigen von Nachrichten in Lokalschaltung sollte eine Ausnahme bilden.

Neben den zahlreichen Vorzügen des Telex-Verkehrs – wie Schnelligkeit, Sicherheit, Wirtschaftlichkeit und Unabhängigkeit von den Arbeitszeiten am Empfangsort – müssen auch die übrigen Eigenschaften des Fernschreibers genannt werden. So erfordert der Telex-Apparat schreibmaschinenkundiges Bedienungspersonal. Ferner erlaubt er weder eine originalgetreue Wiedergabe von Manuskripten, Formeln und besonderen Symbolen noch eine orthographisch richtige Schreibweise. Seine 5er-Schritt-Kombinationen gestatten nur die kleinen Buchstaben, die Ziffern und die wichtigsten Satzzeichen wiederzugeben. Über das Telex-Netz können auch keine vorgedruckten Formulare fernbeschrieben werden. (Dagegen ist dies über Fernschreib-Mietleitungen möglich.)

#### *Die Kundenbedienung*

Ein Dienstzweig wie der Telex-Dienst, der noch in voller technischer und betrieblicher Entwicklung begriffen ist, darf sich nicht zu stark auf starre Vorschriften stützen. Soweit als möglich soll den Kundenwünschen Rechnung getragen und nicht versucht werden, dem Interessenten das aufzudrängen, was uns genehm ist. Anträge der Kundschaft, auch wenn sie noch so ausgefallen erscheinen, enthalten vielfach wichtige Fingerzeige für neue Dienstbedürfnisse.

Eine aufmerksame Kundenbedienung verlangt auch eine prompte Erledigung der Korrespondenzen. So gehört es zum elementaren Anstand, dass auf schriftliche Anfragen, die nicht sofort beantwortet werden können, umgehend ein Vorbescheid erteilt wird. Besondere Aufmerksamkeit verdienen auch die fernschriftlichen Anfragen auf den Telex-Dienstnummern (Auskunft und Störungsdienst). Nur fachkundiges Personal, das in der Lage ist, die Anrufe korrekt und sachlich zu beantworten, soll diese Stationen bedienen.

Eine qualifizierte Kundenbedienung setzt ferner voraus, dass die für die Beantwortung von Anfragen notwendigen Teilnehmerverzeichnisse, Taxtabellen und übrigen Unterlagen laufend nachgetragen werden.

Besondere Beachtung verdienen auch die angegebenen Liefertermine für Telex-Ausrüstungen. Zugestandene Termine sind unter allen Umständen einzuhalten, notfalls ist zu improvisieren. Je rascher ein Telex-Anschluss eingerichtet wird, desto früher trägt er Früchte in Form von Abonnements- und Schreibgebühren. Der rechtzeitige Anschluss liegt somit im Interesse des Kunden und der PTT-Betriebe.

#### *Die Instruktion des Teilnehmers*

Eine sorgfältige Teilnehmerinstruktion ist die beste Verkehrswerbung. Personal, das mit dem Fernschreiber gut vertraut ist, wird ihn gerne benutzen; schlecht instruierte, ungeübte Arbeitskräfte werden dagegen den Telex soviel als möglich meiden.

Der Telex-Instruktor muss alle Belange des Fernschreibbetriebes kennen und selbst ein gewandter Manipulant sein. Wer auf dem Blattdrucker nicht blind sechs Anschläge in der Sekunde schreiben kann, eignet sich nicht als Instruktor. Leute, die nicht sattelfest sind, dürfen auch nicht als stellvertretende Instruktoren zu den Kunden geschickt werden.

Die Instruktion darf sich nicht auf das Vorlesen der Bedienungsvorschriften beschränken. In Form von praktischen Beispielen ist der Teilnehmer mit den vorgeschriebenen Handgriffen vertraut zu machen.

Die Instruktion soll sich auch auf die zweckdienliche Eingliederung des Fernschreibers in einem Betrieb erstrecken. Dazu gehört, dass alle verantwortlichen Stellen einer Unternehmung vom neuen Fernmeldemittel Kenntnis erhalten. Zu den Probeverbindungen am Schlusse der Instruktion sind, wenn immer möglich, auch die leitenden Persönlichkeiten beizuziehen. Damit der neue Fernschreiber bei jeder Gelegenheit benützt wird, ist dem Kunden zu empfehlen, neben den Telephonapparaten der in Frage kommenden Stellen Fernschreibformulare aufzulegen.

Im Telex-Verkehr verursacht jeder Tastenanschlag Gebühren. Das Bedienungspersonal muss daher auch lernen, Fernschreiben zweckmässig und rationell darzustellen. Wie die nachfolgenden Beispiele zeigen, können bei richtiger Darstellung bis zu 50 Prozent der Schreibdauer – und damit auch der Schreibgebühren – eingespart werden.

### Falsche Darstellung (720 Tastenanschläge)

zuerich fs nr 1274 16.2.1962 15.30h  
reisefranz  
w i e n

betrifft ihr fernschreiben nummer 189 von gestern  
15.2.1962 17.35h

erbitten umgehende angaben ueber weekend-pauschalpreise  
der folgenden hotels und pensionen:

hotel esplanade  
hotel beausite  
hotel bellevue/palace  
pension eggler  
pension hoffmann-peter  
pension aus-der-au

baumgartner ++

### Richtige Darstellung (370 Tastenanschläge)

zuerich fs nr 1274 16.2.62 1530

reisefranz  
w i e n

betr ihr fs nr 189 vom 15.2.62 1735

erbitten umgehende angaben ueber weekend-pauschalpreise  
der folgenden hotels und pensionen.

hotel esplanade  
hotel beausite  
hotel bellevue/palace  
pension eggler  
pension hoffmann-peter  
pension aus-der-au

baumgartner ++

Da sich der Telex-Verkehr hauptsächlich auf die Stunden von 10.00 bis 12.00 und 16.00 bis 18.00 Uhr konzentriert, ist den Telex-Benützern zu empfehlen, weniger dringende Meldungen wenn möglich ausserhalb dieser Spitzenzeiten zu übermitteln.

Die heutige Hochkonjunktur verursacht auch in den Privatbetrieben einen regen Personalwechsel. Es ist daher angezeigt, auch das nachträglich eingestellte Telex-Bedienungspersonal zu instruieren. Hierfür eignen sich periodische Instruktionkurse, wie sie an einigen Orten bereits regelmässig durchgeführt werden.

### Die Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist ein weiterer wichtiger Zweig des Kundendienstes. Auch sorgfältig instruiertes Telex-Personal wird in den ersten Wochen der Praxis auf verschiedene Probleme und Unklarheiten stossen. Es ist daher Aufgabe und Pflicht des Telex-Beamten, sich zwei bis drei Wochen nach der Instruktion nochmals zum Teilnehmer zu begeben oder ihn wenigstens aufzurufen, um sich bei ihm über die ersten Erfahrungen zu erkundigen. Dieser persönliche Kontakt zwischen Kunde und Amtsstelle soll auch weiterhin bestehenbleiben.

Dem Kundenberater obliegt ferner die Aufgabe, Teilnehmer, deren Telex-Anschluss überlastet ist, zur Übernahme eines zusätzlichen Abonnementes zu gewinnen. Rund 20 bis 25 Prozent der Telex-Verbindungen können nicht sofort hergestellt werden, weil die angerufene Station schon anderweitig besetzt ist. Diese zahlreichen Besetztfälle behindern und verzögern den fernschriftlichen Nachrichtenaustausch. Sie verursachen den Telex-Benützern Verdruss und belasten die Zentralen und Leitungen der PTT-Betriebe.

Der Fernschreibdienst von Bureau zu Bureau wird von den Benützern allgemein geschätzt. Dem Telex-Personal obliegt die dankbare Aufgabe, durch einen gepflegten Kundenservice dafür zu sorgen, dass der gute Ruf des schweizerischen Telex-Dienstes auch weiterhin erhalten bleibt.

### Bibliographie

H. Haupt: Fernschreiben, Einführung und Praxis.  
1957, Winkler-Verlag, Darmstadt.

H. Haupt: Moderne Nachrichtenmittel in Bureau und Betrieb.  
1961, Verlag Moderne Industrie, München;