

Man hilft rund um die Uhr

Autor(en): **Aebi, Anton**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schweizer Soldat : die führende Militärzeitschrift der Schweiz**

Band (Jahr): **78 (2003)**

Heft 2

PDF erstellt am: **12.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-714403>

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.

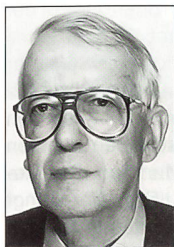


Man hilft rund um die Uhr

Das Büro Schweiz ist mit der Telefonnummer 031 381 25 25 verheiratet

Wer kam nicht schon in die Lage, einem Angehörigen der Armee im Dienst eine dringende Information, zum Beispiel einen Todesfall in der Familie, mitzuteilen. Dabei fehlte ihm die zutreffende Telefonnummer des Kompaniebüros. Das Büro Schweiz hilft.

Die korrekte militärische Adresse des Angehörigen der Armee ist mit den Zeitungen verlegt worden. Das Büro Schweiz hilft



Hptm Anton Aebi,
Bolligen

auch hier mit der Bekanntgabe der korrekten Militärleitzahl, damit das Fresspäckli (bis 2,5 kg gratis) noch schneller ans Ziel gelangt.

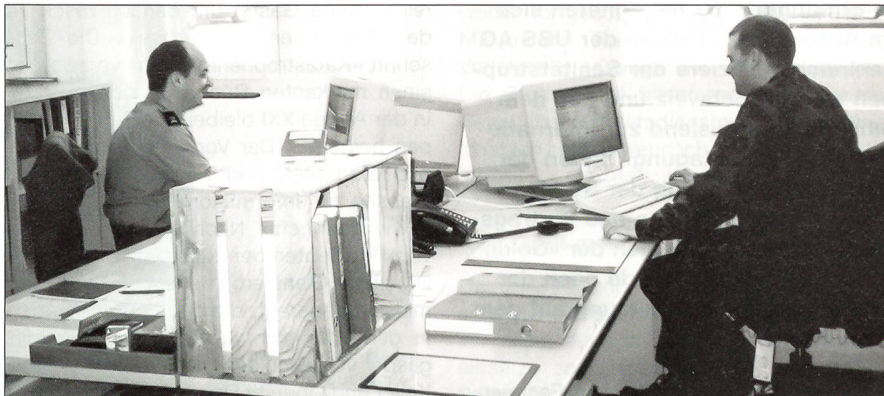
Die Armee bietet einen besonderen Informationsdienst an, ein einzigartiger Service public, wohl in ganz Europa einmalig

Das Büro Schweiz ist unter der Telefonnummer 031/381 25 25 oder der Faxnummer 031/324 12 84 rund um die Uhr und über 365 Tage jederzeit erreichbar, hilft im Rahmen der ihm zur Verfügung stehenden Unterlagen und der gegebenen Bedingungen. Feldweibel Markus Hefti ist ständiger Leiter dieser Auskunftsstelle. Dieses Büro ist organisatorisch direkt der Feldpostdirektion in Bern, das heisst dem Chef Feldpostdienst der Armee, Oberst Bernard Beyeler, unterstellt. Es haftet dem Büro Schweiz nicht viel Geheimnisvolles an. Wenn eine Anfrage nicht direkt militärische Geheimnisse wie geheime Standorte betreffen, wird umfassend und unbürokratisch geholfen.

Leistungsauftrag/Aufgabenkatalog

Das Büro Schweiz hat folgende Hauptaufträge:

- gibt Auskunft über Standorte und Telefonnummern von Truppen im Dienst;
- vermittelt unter Wahrung der Geheimhaltungsvorschriften telefonisch Anrufe für Truppen mit klassifizierten Standorten und Telefonnummern;



Die beiden PCs laufen heiss.

- gibt Auskunft über die Militärleitzahlen (MLZ) der Formationen
- unterstützt Waffenplatz-Feldpostunteroffiziere, Feldpost-Kompanien beim Ermitteln von korrekten Militäradressen;
- soweit möglich wird informiert über Daten von Wiederholungskursen, Telefonnummern von Waffen- und Schiessplätzen, Bundesämtern und allgemeinen Fragen über die Schweizer Armee.

Unter gewissen Umständen wird das Büro Schweiz einen Standort oder eine Telefonnummer nicht bekannt geben. In solchen Fällen kommt es zu einem so genannten Dreiecksgespräch. Der Anrufer oder die Anruferin gibt dem Büro Schweiz den Empfänger bekannt, das Büro Schweiz fordert den Empfänger der Mitteilung auf, dem Anrufer oder der Anruferin zurückzurufen. So wird die Geheimhaltung sichergestellt. Im Übrigen gelten auch hier die Spielregeln des Datenschutzes.

Mitarbeiterschulung

Die Fw Hefti zugeteilten Mitarbeiter werden auf ihre anspruchsvollen Aufgaben entsprechend vorbereitet und ausgebildet. Dabei geht es nicht nur darum, die technischen Hilfsmittel wie Telefon, Fax und PC (Internet) korrekt bedienen zu können, auch das kundenbezogene Verhalten am Telefon ist ein wichtiger Punkt in der Vorbereitung der eingesetzten Angehörigen der Armee. Diese Ausbildung ist deshalb bedeutungsvoll, weil das Büro Schweiz während 24 Stunden und über 365 Tage funktioniert, der gute Kundendienst bewusst auf einem hohen Stand, auch bezüglich Sprachkenntnissen, gehalten werden kann.

Keine Erfindung des 21. Jahrhunderts

Der erste Dienst wurde 1939 in den ersten Tagen der Kriegsmobilmachung aus der

Taufe gehoben. Es gehörte anfänglich zum Nachrichtendienst, ab 1941 bis Ende des Zweiten Weltkrieges war es ein Bestandteil der Generalstabsabteilung.

Am 20. September 1966 beauftragte der Generalstabschef den Feldpostdienst eine Auskunftsstelle zu schaffen, welche die telefonische Erreichbarkeit der Truppe sicherstellen soll. Am 1. Juli 1967 wurde das Büro Schweiz als Armeestabteil offiziell eingeführt. Bis 1995 wurde das Büro Schweiz durch Angehörige von Feldpost-Kompanien betrieben, dies bedeutete, nach jeweils 3 Wochen mussten sowohl Installationen und Infrastrukturen jeweils neu aufgebaut werden. Heute hat der Dienst ein permanentes Büro in Bern und bearbeitete im Jahre 2001 rund 20 000 Anfragen, damit haben sich die Absichten der Schaffer des Büros Schweiz schon mehrfach bewährt.

Wer kann Informationen einholen?

Jeder Mann – jede Frau, alle, die eine entsprechende Auskunft wünschen. Fw Hefti hat sich ein persönliches Motto geschaffen: «Allgemeine Hilfe für jeden Einrückenden». Hilfe kann über das Telefon 031/381 25 25, über Fax 031/324 12 84 oder über Internet www.feldpost.ch/link zu Büro Schweiz.

Wie kann man das Büro Schweiz aktiv unterstützen?

Damit das Büro Schweiz seinen Service kundenbezogen ausführen kann, ist es auf die Mitarbeit verschiedener Funktionäre angewiesen. Die Meldungen von Standorten und Zeiten sind bis 4 Wochen vor einer Dienstleistung zu erstellen und an die zuständige Stelle zu richten. Denken wir dabei auch an allfällige Korrekturen! Damit sichern wir die rasche Zustellung des «Fresspäcklis». ☒