

# Die Rolle der PTT-Betriebe = Rôle de l'entreprise des PTT

Autor(en): **Lutz, Hans-Peter**

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): **62 (1984)**

Heft 10

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-875801>

## **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 Rolle der PTT-Betriebe

Hans-Peter LUTZ, Bern

## 1 Ausgangslage

Das schweizerische Bildschirmtextprojekt Videotex wird, wie ähnliche Vorhaben im Ausland, grundsätzlich von vier wichtigen Gruppen getragen, die naturgemäss unterschiedliche Interessen verfolgen. Entsprechend unterschiedlich ist auch die Rolle der PTT-Betriebe im Zusammenwirken mit diesen Interessentengruppen. Der folgende Beitrag soll dieses differenzierte Rollenspiel herausarbeiten und verständlich machen. Die nachstehenden Überlegungen gelten insbesondere für das Videotex-System der PTT-Betriebe; sinngemäss sind sie aber auch für die verschiedenen privaten Bildschirmtextsysteme anwendbar.

## 2 Interessentengruppen

In jedem Bildschirmtextsystem (sowohl Telefon- als auch Fernseh-Bildschirmtextsystem) lassen sich stets vier hauptsächliche Interessentengruppierungen ausmachen:

- die Informationsanbieter: als Verkäufer der verschiedensten Informationen (gegebenenfalls auch zum Nulltarif)
- die Informationsbezüger: als Nutzniesser oder Konsumenten dieser Informationen
- die Gerätelieferanten: als Zulieferer für die technische Infrastruktur (Endgeräte, Datenanschlussgeräte)
- die PTT-Betriebe: als Betreiber der technischen Infrastruktur und Anbieter der entsprechenden Dienstleistung.

## 3 Rolle der PTT-Betriebe gegenüber den Informationsanbietern

Ausgehend vom Grundsatz, wonach die schweizerischen PTT-Betriebe sich im Kommunikationsbereich mit der *Übermittlung* von Informationen und nicht mit deren Inhalten befassen (Kommunikationsleitbild PTT, März 1982), haben die PTT-Betriebe zugunsten der Informationsanbieter folgende Aufgaben zu erfüllen:

- die angebotenen bzw. geplanten Dienstleistungen zu definieren und zu dokumentieren, indem entsprechende Dokumentationsschriften, wie Dienstbeschreibungen und Bedienungsanleitungen, herausgegeben werden
- die Schnittstellen zwischen Anbietern und PTT-Betrieben mit ihrer technischen Infrastruktur festzulegen und ihre Einhaltung zu überwachen; dazu gehören Spezifikationen für die Endgeräte sowie Prozeduren für die Kommunikation zwischen externen Datenbanken und den Videotex-Zentralen
- die dienstbezogene Wartungs- und Störungsbehebungsorganisation so aufzubauen, dass die nie völlig zu vermeidenden Einbussen in der Dienstqualität in ihren Auswirkungen beschränkt bleiben (z. B. durch Redundanzkonfiguration bei der technischen Infrastruktur und durch kurze Störungsbehebungszeiten)

# Rôle de l'Entreprise des PTT

Hans-Peter LUTZ, Berne

## 1 Situation initiale

Le projet suisse de vidéographie interactive Vidéotex est en principe supporté, comme les systèmes analogues de l'étranger, par quatre groupes importants qui, de par la nature des choses, poursuivent des intérêts différents. Voilà pourquoi, suivant le groupe d'intéressés avec lequel ils coopèrent, les PTT ont à jouer un rôle différent, ce que le présent article se propose d'analyser et d'expliquer. Les réflexions qui suivent s'appliquent en particulier au système Vidéotex des PTT mais aussi, par analogie, aux divers systèmes de vidéographie interactive privés.

## 2 Groupes d'intéressés

Dans tout système de textes affichés sur écran (vidéographie interactive ou vidéographie diffusée), on distingue toujours les quatre groupes d'intéressés suivants:

- Les fournisseurs d'information: qui vendent les informations les plus diverses (ou la mettent même à disposition gratuitement)
- Les demandeurs d'information: qui utilisent ou consomment ces informations
- Les fournisseurs d'appareils: qui livrent les équipements de l'infrastructure technique (terminaux, modems)
- L'Entreprise des PTT: qui exploite l'infrastructure technique et offre les prestations.

## 3 Rôle de l'Entreprise des PTT à l'égard des fournisseurs d'information

En partant du principe que les PTT se chargent, dans le secteur de la communication, de la *transmission* des informations et non de leur teneur (Plan directeur de la communication des PTT, mars 1982), l'Entreprise des PTT doit accomplir les tâches suivantes en faveur des fournisseurs d'information:

- définir et rendre compréhensible les prestations offertes ou prévues, par exemple en publiant des documents, tels que des descriptions de service et des modes d'emploi
- fixer les interfaces entre les fournisseurs d'information et l'infrastructure technique de l'Entreprise des PTT et veiller à ce que les conditions y afférentes soient respectées; font partie de ce programme les spécifications des terminaux ainsi que les procédures de communication entre les banques de données externes et les centraux Vidéotex
- mettre en place l'organisation de maintenance et de suppression des dérangements adéquate, de manière que les fluctuations de la qualité du service, impossibles à éviter entièrement, restent limitées dans leurs répercussions (par exemple, par une configuration redondante de l'infrastructure technique et par la réduction au strict minimum des temps de suppression des dérangements)

- die Anbieter über die Möglichkeiten der Benutzung der Dienstleistung Videotex für ihre jeweiligen Applikationen zu informieren und sie entsprechend zu beraten (z. B. in Editierkursen, Informationsseminaren, Vorführungen, Ausstellungen und Messen).

In der Praxis hat sich hierbei der Verband der schweizerischen Videotex-Informationsanbieter (*Swiss Videotex Information Providers Association, SVIPA*) als nützlicher Gesprächspartner erwiesen — auch wenn nicht alle Informationsanbieter in diesem Verband zusammengeschlossen sind —, um die verschiedensten Probleme gemeinsam zu erörtern und einer praxisnahen Lösung entgegenzuführen.

#### **4 Rolle der PTT-Betriebe gegenüber den Informationsbezügern**

Entsprechend dem im vorangehenden Abschnitt erwähnten Grundsatz über die Verantwortlichkeit der PTT-Betriebe, ist deren Rolle gegenüber den Informationsbezügern in den wesentlichen Grundzügen dieselbe wie gegenüber den Informationsanbietern. In Ergänzung dazu ist zudem festzuhalten

- dass zurzeit in der Schweiz (noch) keine Interessensvereinigung der Informationsbezüger besteht
- dass die PTT-Betriebe für das rasche und gezielte Auffinden der gewünschten Informationen geeignete Suchstrukturen aufzubauen und zu betreuen haben (z. B. Inhaltsverzeichnis der Angebote, Sachwortverzeichnisse, Teilnehmerverzeichnisse mit Angaben über die Anbieter, einschliesslich deren Datenbanken, und über die Bezüger)
- dass die PTT-Betriebe geeignetes Dokumentationsmaterial als Entscheidungsgrundlagen und als Anreiz für die Benutzung des Dienstes Videotex bereitzustellen haben (das zahlenmässige Verhältnis Anbieter zu Bezüger wird voraussichtlich in die Grössenordnung von eins zu tausend zu liegen kommen).

#### **5 Rolle der PTT-Betriebe gegenüber der Geräteindustrie**

Bei den wichtigen Interessentengruppen der Geräteindustrie haben die PTT-Betriebe hauptsächlich folgende Aufgaben zu erfüllen:

- rechtzeitig die technischen Normen für die Dienstleistung und die Endgeräte festzulegen und zu dokumentieren, damit die Industrie taugliche Geräte produzieren und anbieten kann (z. B. durch Mitarbeit in den internationalen Normierungsgremien CCITT, CEPT und ISO)
- die technische Gestaltung wesensverwandter Dienste so zu beeinflussen, dass bei den Endgeräten möglichst auch gleiche Baugruppen eingesetzt werden können (z. B. funktions- und baugleiche Decoder für Videotex und Teletext, europäischer Chip für CEPT-Norm Videotex «Eurom»)
- dafür zu sorgen, dass durch rechtzeitige Information über die eigenen Ausbaupläne die Geräteindustrie und ihre Vertriebsorganisationen über eine genügende Anzahl geeigneter Endgeräte verfügen, um zu einem bestimmten Zeitpunkt der Nachfrage in techni-

- informieren und conseiller les fournisseurs d'information au sujet des possibilités qu'offre le système Vidéotex pour les applications considérées (par exemple, des cours d'édition, des séminaires d'information, des démonstrations, des expositions et des foires).

Dans la pratique, l'Association suisse des fournisseurs d'information (*Swiss Videotex Information Providers Association SVIPA*) s'est révélée être un interlocuteur utile — bien que tous les fournisseurs d'information n'y adhèrent pas — avec lequel les problèmes les plus divers peuvent être localisés et résolus concrètement après étude.

#### **4 Rôle de l'Entreprise des PTT à l'égard des demandeurs d'information**

Conformément au principe réglant la responsabilité de l'Entreprise des PTT, évoqué à l'alinéa précédent, le rôle que joue la grande régie à l'égard des demandeurs d'information est pour l'essentiel le même que celui qu'elle assume envers les fournisseurs d'information. A titre complémentaire, il y a lieu de relever

- qu'il n'existe actuellement pas (encore) en Suisse d'associations défendant les intérêts des demandeurs d'information
- que l'Entreprise des PTT est tenue d'élaborer et de gérer des structures de recherche appropriées permettant de trouver rapidement et systématiquement les informations désirées (par exemple, le répertoire des offres, la liste des mots clefs, la liste des abonnés avec indications concernant les fournisseurs, y compris leurs banques de données, ainsi que les demandeurs)
- que l'Entreprise des PTT doit préparer une documentation appropriée servant à aider les utilisateurs potentiels du service Vidéotex à prendre des décisions et à les motiver (le rapport entre les fournisseurs et les demandeurs d'information atteindra probablement un ordre de grandeur d'un à mille).

#### **5 Rôle de l'Entreprise des PTT à l'égard de l'industrie des appareils**

Les PTT doivent principalement s'acquitter des tâches suivantes à l'égard des principaux groupements d'intéressés de l'industrie des appareils:

- définir à temps des normes techniques relatives à la prestation et aux terminaux et fournir des documents à ce sujet, afin que l'industrie puisse produire et offrir des équipements adéquats (en collaborant, par exemple, avec les Organismes de normalisation internationaux CCITT, CEPT et ISO)
- exercer une influence sur la conception technique de services similaires, de manière que les terminaux puissent autant que possible être équipés des mêmes modules (par exemple, décodeurs pour Vidéotex et Télétex semblables quant à leur fonction et leur construction, circuits intégrés européens «Eurom» pour le standard CEPT Vidéotex)
- veiller à ce que l'industrie des appareils et ses organismes de distribution soient informés à temps des plans d'extension des PTT, de sorte qu'ils disposent d'un nombre suffisant de terminaux appropriés et puissent répondre entièrement en temps voulu à la





Lufttemperaturen. Die Wetterprognose der Schweizerischen Meteorologischen Anstalt, mit Lufttemperaturen oder Flugwetter wird zweimal täglich nachgeführt und kann jederzeit abgefragt werden. Température de l'air. Les prévisions du temps de l'Institut suisse de météorologie, comprenant la température de l'air et des informations pour la navigation aérienne, sont publiées deux fois par jour et peuvent être consultées en tout temps.

scher und preislicher Hinsicht vollumfänglich genügen zu können.

## 6 Rolle der PTT-Betriebe in eigener Sache

Die schweizerischen PTT-Betriebe haben sich zum Ziel gesetzt, mit den in Abschnitt 2 erwähnten Interessengruppen – zum Wohle und Nutzen des gesamten Projektes – einvernehmlich zusammenzuarbeiten. Den PTT-Betrieben als Anbieter der Dienstleistung Videotex fallen hierbei namentlich folgende Aufgaben zu:

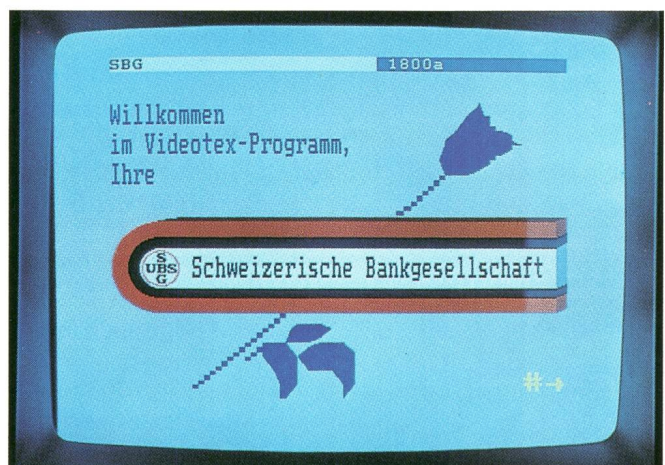
- Spezifikation, Evaluation, Beschaffung, Installation, Betrieb und Wartung der technischen Infrastruktur (z. B. Videotex-Zentralen, Zusatzeinrichtungen im Vermittlungs-, Übertragungs- und Endgerätebereich, Ausbau und Anpassung des Telefonnetzes und des Datennetzes Telepac)
- Aufbau und Betreuung der gesamten dazugehörigen Betriebsorganisation in personeller, technischer und betrieblicher Hinsicht
- Aufbau und Betreuung eines zuverlässigen und wirksamen Kundendienstes
- Durchführung gezielter Marketing-Aktionen, um in möglichst kurzer Zeit grössere Teilnehmerzahlen mit entsprechendem Verkehrsaufkommen zu erreichen, mit dem Ziel, möglichst bald auch Kostendeckung für die Dienstleistung Videotex herbeizuführen (z. B. durch gezielte Werbekampagnen, Teilnahme an Messen, Ausstellungen, Seminarien und ähnlichen Informationsanlässen)
- in Absprache mit ausländischen PTT-Verwaltungen Schaffung der Voraussetzungen für den sogenannten Dienstverbund, d. h. den direkten Zusammenschluss artgleicher Dienste in den verschiedenen Ländern
- durch aktive Mitarbeit in internationalen Normierungsgremien (wie CCITT, CEPT und ISO) Herbeiführen einer möglichst breiten Abstützung der Dienstleistung Videotex und ihrer Infrastruktur in technischer, betrieblicher und tariflicher Hinsicht
- durch eine zweckmässige Informationspolitik dafür sorgen, dass auch das breite Publikum sich rechtzeitig

demande, tant sur le plan technique que sur celui des prix.

## 6 Rôle de l'Entreprise des PTT au niveau de la coordination interne

L'Entreprise des PTT suisses s'est fixé pour objectif de coopérer étroitement avec les groupements d'intéressés cités au paragraphe 2 pour contribuer au succès de l'ensemble du projet. En ce qui concerne la part qu'ils prennent dans la mise à disposition du service Vidéotex, les PTT doivent accomplir les tâches suivantes:

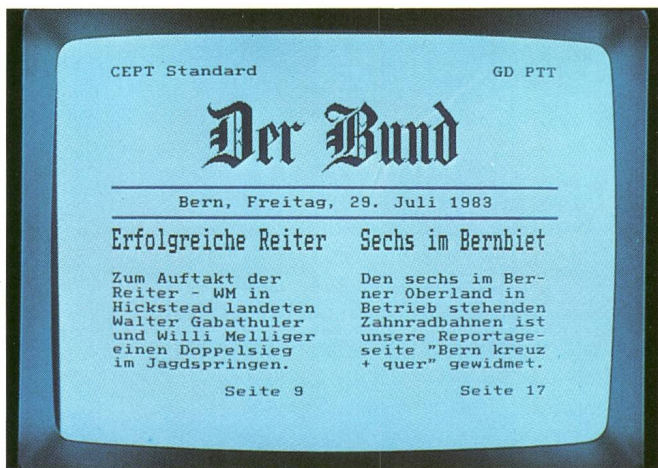
- s'occuper des spécifications, de l'évaluation, de l'acquisition, de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de l'infrastructure technique (par exemple, les centraux Vidéotex, les équipements accessoires des secteurs de la commutation, de la transmission et des terminaux, l'extension et l'adaptation du réseau téléphonique et du réseau de données Télépac)
- mettre sur pied et assister l'organisation d'exploitation de ce service, sous l'angle du personnel, de la technique et des fonctions
- créer et assister un service à la clientèle performant et fiable
- réaliser des campagnes de marketing systématiques, en vue d'atteindre rapidement un nombre d'utilisateurs importants faisant largement appel à la prestation en question, de sorte que celle-ci procure des recettes qui couvrent bientôt les frais (par exemple, campagnes publicitaires spécifiques, participation à des foires, des expositions, des séminaires ou à d'autres réunions d'information)
- créer – en accord avec les administrations des PTT étrangères – les conditions propres à l'interfonctionnement des systèmes Vidéotex, c'est-à-dire à un accès direct et mutuel à des services semblables dans divers pays
- coopérer activement avec les organismes de normalisation internationaux (notamment le CCITT, la CEPT et l'ISO), de manière que le service Vidéotex repose sur



Videotex-Bankanwendungen sind unabhängig von den Schalterstunden – eine dringende Überweisung kann auch noch kurz vor Mitternacht erledigt werden

Les transactions bancaires effectuées via le Vidéotex ne sont pas tributaires des heures d'ouverture des guichets: ainsi, un ordre de virement urgent peut être transmis juste avant minuit





Der Einsatz von frei veränderbaren Zeichensätzen (DRCS) ermöglicht auch eine hochauflösende Darstellung, zum Beispiel Firmensignete. Diese ladbaren Zeichen sind besonders dann sinnvoll, wenn sie mehrfach eingesetzt werden können

Les jeux de caractères dynamiquement redéfinissables (système DRCS) permettent une représentation à haute définition, par exemple graphisme original d'entreprise. L'emploi de ces caractères qui peuvent être chargés est particulièrement intéressant lorsqu'on peut les utiliser plusieurs fois

Eine übersichtlich und grafisch gut gestaltete Seite erleichtert dem Benutzer den raschen Zugriff zur gewünschten Information  
Une page claire et bien conçue graphiquement facilite la tâche de l'utilisateur qui peut accéder rapidement à l'information désirée

une base solide, tant en ce qui concerne l'infrastructure, que la technique, l'exploitation et les tarifs  
– veiller, par une politique d'information appropriée, à ce qu'un large public soit confronté à temps avec les problèmes inhérents au Vidéotex (par exemple, en matière de politique des médias, de législation et de jurisprudence), afin que les questions actuelles et futures dans ce domaine puissent être abordées et résolues.

mit der Problematik rund um Videotex auseinandersetzen kann (z. B. in der Medienpolitik, der Rechtsetzung und Rechtsprechung u. a. m.), um die auftretenden und anstehenden Probleme anzugehen und zu lösen.

## 7 Schlussfolgerungen

Diese Ausführungen mögen zeigen und belegen, dass Videotex eine facettenreiche, aber in ihrer Gesamtheit doch faszinierende Problematik aufweist, die auf die verschiedenen Interessentengruppen in unterschiedlicher Art und Weise ausstrahlt. Nur mit gezielten, gemeinsamen und gleichzeitigen Anstrengungen aller Beteiligten, mit entsprechender Bereitschaft zu Kompromissen in der Zusammenarbeit und zu finanziellen Vorleistungen, wird das ehrgeizige Projekt Videotex im Laufe der nächsten Jahre zum Nutzen aller verwirklicht und eingeführt werden können; dass dabei, wie bei den meisten umfangreichen Vorhaben der Informatik, der Faktor Zeit zudem mit Sicherheit eine gewisse Rolle spielen wird, sei der guten Ordnung halber ebenfalls erwähnt. Ob Videotex dereinst beim breiten Publikum dann auch eine gute Akzeptanz findet, wird schliesslich die Auswertung der vorgesehenen Begleituntersuchung zum Betriebsversuch aufzuzeigen haben.

## 7 Conclusions

Ces explications mettent en lumière et prouvent aussi que le système Vidéotex peut exercer une véritable fascination, au regard de la multiplicité des problèmes intéressants qu'il soulève et qui se répercutent différemment sur les divers groupements d'intérêts. Ce ne sera qu'au prix d'efforts coordonnés, systématiques et communs de tous les intéressés, qui devront faire preuve aussi d'un esprit de compromis en ce qui concerne la coopération et les financements préalables, que le projet ambitieux du Vidéotex pourra être réalisé et introduit au bénéfice de tous, au cours des prochaines années. Rappelons aussi que le facteur temps jouera à n'en pas douter un certain rôle dans ce contexte, comme dans la plupart des projets informatiques importants. Précisons, enfin, que l'analyse de l'étude complémentaire associée à l'essai d'exploitation révélera si le système Vidéotex, par son impact, aura suscité l'accueil qu'il mérite auprès d'un large public.