

**Stefan Nünlist**Responsable Communication d'entreprise,  
Swisscom SA, Worblaufen

# De la téléphonie à la télécommunication

Sous l'effet de la numérisation, le modèle d'affaires de Swisscom a changé. Alors que la téléphonie concentrait autrefois toutes les énergies, l'accent est aujourd'hui mis sur les prestations informatiques et la télécommunication. Le service et l'infrastructure continueront aussi d'être déterminants.

Quand êtes-vous allé pour la dernière fois dans une vidéothèque ou avez-vous acheté un CD ? Il y a vraisemblablement longtemps. Aujourd'hui, on loue des vidéos à la demande via le réseau et on achète de la musique sur iTunes. Cette évolution et bien d'autres encore ont la même origine : Internet. Les machines sont connectées à d'autres machines ; les mégadonnées (« big data ») et l'informatique en nuage (« cloud ») permettent de concevoir de nouveaux modèles d'affaires. Nous sommes toujours atteignables, car connectés tout le temps et n'importe où. Nos habitudes de consommation s'en trouvent modifiées, tout comme nos attentes envers les prestataires et les producteurs.

Par ailleurs, la concurrence se mondialise et les frontières entre les branches deviennent de plus en plus floues. Ainsi, la plateforme Airbnb est devenue, en quelques années seulement, le plus grand prestataire d'hébergement dans le monde sans posséder un seul hôtel. L'application de messagerie Whatsapp a, de son côté, fait exploser en quelques mois le chiffre d'affaires SMS des opérateurs mobiles.

Le progrès technologique gagne petit à petit tout le secteur de l'économie ainsi que la société : nous sommes en plein cœur de la quatrième révolution industrielle. De nouveaux modèles d'affaires révolutionnaires sont lancés en l'espace de quelques mois seulement. Ils modifient fondamentalement des industries entières et brisent des chaînes de valeur ajoutée établies.

## **Swisscom accompagne les entreprises dans le monde numérique de demain**

Les activités de Swisscom évoluent depuis toujours au gré des avancées technologiques. La convergence de l'informatique et des télécommunications, l'énorme dynamique des développements technologiques, la soif inextinguible de données, la

concurrence internationale et l'évolution des besoins des clients représentent autant de défis pour les entreprises, mais aussi nombre de nouvelles possibilités. C'est ainsi que Swisscom a révolutionné le marché poussiéreux de la télévision ou est devenu le partenaire préféré des banques pour les solutions informatiques. De pair avec la numérisation des différentes branches, Swisscom s'est transformée. L'ancien opérateur de téléphonie fixe et mobile a laissé la place au prestataire de télécommunications et informatique couronné de succès que l'on connaît aujourd'hui.

Swisscom remet, par ailleurs, sans cesse en question ses produits et services. L'exemple le plus récent est notre façon d'apprendre et de travailler : Swisscom a fait entrer l'apprentissage dans l'ère numérique et les

modules de formation rigides ont été remplacés par des cours flexibles qui encouragent le travail sous forme de projet et en équipe : les apprenants postulent à des projets et les mettent en œuvre sous leur propre responsabilité.

Aujourd'hui, Swisscom met son savoir-faire en matière de passage au monde numérique au service d'autres entreprises ; elle leur ouvre le chemin. Pour s'assurer un avenir, celles-ci doivent en effet être intégralement connectées au moyen des TIC et axer leurs processus commerciaux ainsi que leurs stratégies de commercialisation sur l'Internet industriel.

Compte tenu de notre dépendance croissante vis-à-vis des réseaux fixes et mobiles, nous devons nous interroger sur des aspects essentiels : comment garantir la grande qualité des réseaux ? Comment protéger ces mêmes réseaux contre les cyberattaques, en particulier dans les infrastructures critiques ? Comment garantir le respect de la sphère privée et la protection des données ?

La Suisse est bien placée dans ces domaines. Par rapport à d'autres pays, elle peut notamment compter sur des réseaux performants, une grande proximité avec la clientèle et un sens aigu du service. Elle le doit en premier lieu à la concurrence qui joue pleinement entre les réseaux et les services, à un système de régulation reposant sur des principes clairs et à la disposition des fournisseurs d'infrastructures, tels que les câblo-opérateurs, les compagnies d'électricité et les opérateurs de télécommunication, à investir dans les réseaux et les centres de calcul.

Si la Suisse veut conserver son avantage, il faut préserver les conditions libérales existantes. Celles-ci garantissent en effet que les actionnaires des exploitants d'infrastructures peuvent continuer d'investir, pour le bien de tous, dans des réseaux performants et qu'ils sont disposés à le faire.