

Rapporto di gestione 1997

Swisscom

L'Uomo e la comunicazione sono il tema del rapporto di gestione

Il rapporto di gestione di Swisscom rappresenta l'opera più importante della letteratura aziendale. Nella sua funzione informativa, di rendiconto e di mezzo di diffusione dell'immagine, esso fotografa con grande ricchezza di dettagli la realtà della nostra impresa.

L'edizione '97 del nostro rapporto di gestione è dedicata alla comunicazione umana. Il linguaggio visivo si basa su quello che è l'origine e l'autore di ogni comunicazione: l'essere umano. Le fotografie di visi colti nell'atto di comunicare sono volutamente in contrapposizione con la comunicazione „high tech“ che si esige da un leader delle telecomunicazioni quale Swisscom. La varietà delle persone raffigurate rappresenta la ricchezza culturale e linguistica del nostro Pianeta. Essa simboleggia anche la volontà di Swisscom di guadagnarsi la fiducia anche di gente di altri Paesi e di altre culture attraverso l'offerta di prodotti e di servizi di elevata qualità.

Il rapporto di gestione e il bilancio consolidato 1997 di Swisscom non sono destinati né alla diffusione né alla pubblicazione negli Stati Uniti, in Canada e in Giappone.

Nel bilancio consolidato 1997 di Swisscom, allegato al presente rapporto di gestione, troverete una presentazione dettagliata dei conti dell'anno passato e i relativi commenti.

Sommario

5	Profilo dell'azienda
9	Comunicazione del Presidente
10	Relazione del Presidente della Direzione del Gruppo
12	Swisscom nel mercato liberalizzato
	I quattro settori di attività del Gruppo
16	Voice
22	Mobile
25	Data & Multimedia
28	Carrier Services
32	Partecipazioni internazionali importanti
33	Attività internazionali
40	Swisscom e i clienti
42	Swisscom e i collaboratori
45	Swisscom e il pubblico
48	Swisscom e l'ambiente
50	Consiglio di amministrazione e Direzione del Gruppo di Swisscom SA
53	Glossario
54	Indirizzi
	Colophon, tagliando di risposta

Profilo dell'azienda

Swisscom, con circa 9,8 miliardi di franchi svizzeri di fatturato netto e 22 000 dipendenti, è leader in Svizzera nel settore delle telecomunicazioni. Dopo una profonda ristrutturazione, la transizione da azienda monopolistica di Stato a gruppo innovativo, orientato ai clienti e competitivo a livello internazionale può ormai dirsi conclusa.

Swisscom è leader in Svizzera nel settore delle telecomunicazioni.

Dal 1° gennaio 1998 l'azienda è una società anonima di diritto speciale, con una posizione eccellente sull'ormai liberalizzato mercato europeo delle telecomunicazioni e con ottime chance in vista della prevista quotazione in borsa. Per attuare la sua strategia globale, Swisscom può contare sulle alleanze con partner internazionali nonché sulle partecipazioni e le joint ventures in alcuni mercati esteri.

Strutture snelle e flessibili e collaboratrici e collaboratori attenti alle esigenze dei clienti consentono a Swisscom di rispondere in modo mirato ai bisogni attuali e futuri della sua clientela. Il Gruppo gestisce in Svizzera una fitta rete per la trasmissione dei dati, della voce e per la comunicazione mobile caratterizzata da oltre cinque milioni di collegamenti. In quanto fornitore globale, Swisscom sfrutta il know-how tecnologico e il potenziale d'innovazione di cui dispone per creare valore aggiunto per tutti i gruppi di persone che hanno dei rapporti con l'azienda. Questi sforzi, uniti ad una chiara politica d'investimento e ad un rigido controllo dei costi, puntano ad aumentare durevolmente il valore aziendale.



Da Telecom PTT a Swisscom

[Benvenuti al primo rapporto di gestione di Swisscom!](#)

La nostra azienda, prima attiva con il nome di Telecom PTT, è dal 1° gennaio 1998 una società anonima di diritto speciale e dispone così della veste giuridica che le consentirà di affermarsi sull'ormai liberalizzato mercato europeo delle telecomunicazioni. Il nuovo nome, la nuova ragione sociale e il nuovo e vivace corporate design sono i cambiamenti che caratterizzano esternamente il nostro Gruppo.

La metamorfosi che ha portato Telecom PTT a diventare Swisscom SA è stata invece di natura più profonda. Da regia federale operante in un mercato protetto, la nostra azienda si è trasformata in un'impresa esposta alla concorrenza che sarà presto presente sul mercato dei capitali. I risultati del cambiamento sono, tra l'altro, l'introduzione di un'organizzazione basata sui processi ed orientata ai clienti, un'accelerazione del processo di innovazione, la concentrazione senza eccezioni sui bisogni dei clienti nonché il costante aumento della produttività e la sistematica ricerca di una redditività conforme alle linee di tendenza del mercato.

Abbiamo uno spirito vigile, un corpo sano, una veste adeguata e come dei veri sportivi, amiamo la competizione. Insomma: siamo pronti ad accettare con ottimismo e consapevolezza delle nostre forze le sfide che il futuro ci riserverà. Sono quindi convinto che Swisscom riuscirà, in accordo con gli obiettivi strategici fissati dal Consiglio federale, a mantenere il suo ruolo di leader in Svizzera, ad acquisire una posizione significativa sul mercato internazionale, ad aumentare durevolmente il valore aziendale e ad essere un datore di lavoro ambito.

Desidero ringraziare tutti, e in primo luogo le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori, per l'apertura verso i cambiamenti, per l'impegno finora profuso e per la disponibilità a darsi da fare anche in futuro.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Markus Rauh'. The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Dott. Markus Rauh

Presidente del Consiglio di amministrazione di Swisscom SA



Agile, innovativa e orientata al successo

Dal 1° gennaio 1998 soffia sulle telecomunicazioni il vento frizzante del libero mercato. La neocostituita Swisscom SA opera in regime di concorrenza. Si è sottoposta ad una severa „preparazione atletica“ ed in breve tempo è stata capace di adeguare la sua struttura, la sua organizzazione e la propria cultura alla sfida costituita dal mercato.

La via che Swisscom sta percorrendo conduce alla quotazione in borsa, alla leadership in un contesto liberalizzato e al rafforzamento della posizione in alcuni mercati esteri scelti. Essa è caratterizzata da un orientamento sistematico ai clienti, da percorsi decisionali brevi, da rapidità di attuazione delle risoluzioni prese e da un modo di agire e di pensare basato sulla ricerca del risultato.

Un'importante tappa del nostro percorso di trasformazione in una moderna impresa di servizi è già stata percorsa. Swisscom è oggi una società anonima di diritto speciale guidata da un management capace di decidere tempestivamente e orientato al mercato.

Swisscom si posiziona in Svizzera come azienda di successo nel settore delle telecomunicazioni e come datore di lavoro consapevole delle proprie responsabilità sociali. Swisscom offre prestazioni complete per clienti attivi a livello globale. Puntiamo tutto sul mantenimento in Svizzera della nostra base di clienti e della nostra posizione di fornitore di un assortimento di prodotti e di servizi completo. Grazie all'innovazione dei prodotti, alle prestazioni a misura delle esigenze dei clienti, all'affidabilità del nostro servizio di assistenza e alla penetrazione in nuovi mercati creiamo valore aggiunto per la nostra clientela.

L'ingresso sul mercato liberalizzato è stato accompagnato da inevitabili misure di ristrutturazione. L'anno scorso, per esempio, è stato avviato un programma di pensionamento anticipato per le collaboratrici e i collaboratori più anziani. Prosegue inoltre la tendenza a ricorrere all'outsourcing nei settori che non rientrano fra le competenze centrali di Swisscom. La trasformazione sistematica da azienda dominata dalla struttura gerarchica ad azienda orientata ai processi trova un sostegno fondamentale nel sistema qualità (TQM). Nell'anno in esame, 22 delle 31 unità di certificazione hanno ottenuto la certificazione in base alla norma ISO 9001 o ISO 9002. Le restanti certificazioni saranno effettuate entro la fine del 1998. La maggior parte dei sottosettori è stata inoltre certificata anche secondo la norma ambientale ISO 14001, che impone la realizzazione di un sistema di gestione ambientale pianificato e complessivo.

Swisscom e gli ambienti finanziari

L'esercizio 1997 è stato caratterizzato da un'intensa preparazione dell'azienda alla prevista quotazione in borsa. La Confederazione è la sola azionista di Swisscom SA e dispone di tutto il capitale azionario e dei voti della società. Il 13 maggio 1998 la Confederazione ha dato il via libera all'ingresso in borsa di Swisscom. È stato così avviato il processo che porterà alla vendita del 49,99% (al massimo) delle azioni. Si prevede che le azioni di Swisscom SA saranno messe in commercio sotto forma di azioni nominative. Le azioni saranno offerte sia in Svizzera che all'estero a investitori istituzionali, a investitori privati nonché alle collaboratrici e ai collaboratori di Swisscom. Il proprietario di Swisscom deciderà il momento esatto e l'entità precisa dell'alienazione solamente poco prima dell'ingresso in borsa.

Come principale anello di congiunzione fra gli ambienti finanziari e Swisscom SA è stato costituito il settore Investor Relations. Mediante una comunicazione attiva, aperta e continua con gli ambienti finanziari intendiamo rafforzare la fiducia degli investitori e presentare Swisscom come gruppo dinamico ed orientato al successo.

Rapidità, elevate prestazioni, vicinanza al cliente, efficienza economica e aumento del valore aziendale sono obiettivi che potremo raggiungere solamente insieme ai clienti, ai futuri azionisti, ai collaboratori, ai partner e ai fornitori. Saranno loro a determinare l'entità del successo di Swisscom. Noi siamo decisi e pronti a soddisfare le esigenze della libera concorrenza e ad imporci con agilità, correttezza e determinazione nell'affascinante mondo delle telecomunicazioni.



Tony Reis

Presidente della Direzione del Gruppo di Swisscom SA

Un nuovo profilo, un contesto stimolante, grande dinamismo

Come dimostrano le esperienze in atto in altri Paesi, la libera concorrenza incita a migliorare costantemente le prestazioni offerte ai clienti. Vogliamo rafforzare la nostra posizione di leader del mercato attraverso prodotti e servizi di eccellente qualità, un rapporto prezzo/prestazioni ottimale e una spiccata attività d'innovazione. Swisscom si è preparata con cura alla liberalizzazione del mercato avvenuta il 1° gennaio 1998.

Swisscom si è dotata di un'efficiente struttura organizzativa.

In vista della completa liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni, Swisscom ha proceduto ad una completa ridefinizione della propria struttura organizzativa. Fra l'altro, sono state create ex novo le unità „Marketing & Sales“ e „Product Houses“, di importanza fondamentale per il successo di Swisscom sul mercato. „Marketing & Sales“ dirige, coordina e controlla tutte le attività di marketing e di vendita dell'azienda. Gli obiettivi principali di quest'unità sono l'attuazione di un marketing orientato ai clienti e un'attività di vendita aderente alle esigenze del mercato. L'unità „Product Houses“ è responsabile dei seguenti settori di prodotti: Voice, Data & Multimedia e Mobile.

I compiti centrali di Swisscom vengono svolti nei quattro settori di attività del Gruppo: Voice, Data & Multimedia, Mobile e Carrier Services. Voice segue e sviluppa tutti i servizi, gli impianti e i terminali della comunicazione vocale sulla rete fissa. Data & Multimedia si occupa della trasmissione dei dati, del settore multimediale e dei servizi on line. Mobile ha la competenza per quanto riguarda la telefonia mobile, il paging e tutti gli altri servizi relativi alla comunicazione mobile. Carrier Services infine, è responsabile delle questioni inerenti all'interconnessione e definisce gli accordi di collaborazione con altri gestori di reti, specialmente esteri.

Interconnessione

La legislazione concernente le telecomunicazioni prevede che la società di telecomunicazione avente una posizione predominante sul mercato debba consentire agli altri operatori concorrenti di accedere alla sua rete. Data la posizione di monopolio di cui godeva fino a poco tempo fa Swisscom, risultano per essa applicabili le suddette disposizioni di legge. L'interconnessione regola le modalità di collegamento fra le reti di Swisscom e quelle degli altri fornitori di servizi di telecomunicazione operanti sul mercato svizzero. L'interconnessione delle diverse reti consente agli operatori concorrenti di fare a meno di un'estesa rete propria e soprattutto del collegamento „last mile“ con il cliente. Per i concorrenti che si presentano sul mercato svizzero Swisscom ha elaborato un'offerta di interconnessione uniforme.

Il passaggio dall'anno 1999 al 2000 significa per Swisscom ben più di un cambiamento di millennio.

MillenniumM Swisscom

Il passaggio dall'anno 1999 al 2000 significa per Swisscom ben più di un cambiamento di millennio; si tratta infatti di consolidare la posizione di leader del mercato svizzero delle telecomunicazioni. In quanto fornitore di soluzioni di telecomunicazione complete, Swisscom dispone di un'infrastruttura estremamente efficiente, caratterizzata da una fitta rete di comunicazione e da sistemi molto complessi. Il funzionamento di questa infrastruttura viene sorvegliato e assicurato con l'ausilio di modernissime apparecchiature computerizzate.

Il passaggio all'anno 2000 costituisce per Swisscom una grande sfida non solo per quanto riguarda i comuni sistemi di elaborazione dei dati. La cosiddetta „idoneità al millennio“ deve essere verificata anche per tutta la gamma di prodotti e servizi.

Il progetto MillenniumM è stato avviato nel luglio 1996 allo scopo di assicurare ai nostri clienti, nell'ambito della telecomunicazione, un passaggio indolore al 21° secolo. Insieme ai partner, ai fornitori e ai clienti, i sistemi vengono controllati in base alle direttive BSI (British Standards Institutions) ed eventualmente adeguati ai requisiti di idoneità. La priorità è data ai sistemi di telecomunicazione del settore sanitario, economico e politico. Una direzione centrale del programma, diversi team di progetto specializzati e decentrati nonché diversi specialisti esterni sono responsabili dell'adozione delle misure necessarie. A livello internazionale, le modifiche da apportare vengono coordinate con i partner dell'alleanza Unisource AT&T (USA), Telia (Svezia) e KPN Telecom (Olanda) e con altri partner esteri. Attualmente lavorano per il progetto oltre 200 persone. Siamo convinti che i provvedimenti adottati consentiranno a Swisscom di mettersi in evidenza come lungimirante e affidabile fornitore di soluzioni di telecomunicazione.

Compensiamo la perdita di quote di mercato in Svizzera con l'ampliamento dei nostri mercati.

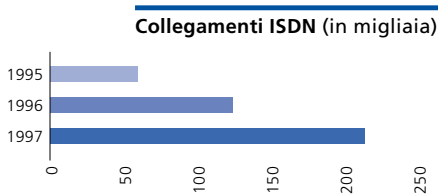
Con grande slancio verso il futuro

L'inasprimento della concorrenza, l'orientamento sistematico al soddisfacimento delle esigenze della clientela e il rapido progresso tecnologico ci pongono di fronte a sfide di notevole complessità. In esse cogliamo però l'opportunità di dimostrare che possediamo un solido know-how in tutti i campi della telecomunicazione e di metterci in evidenza come azienda leader in questo settore.

Desideriamo mantenere la base di clienti di cui disponiamo ed ampliarla ulteriormente. L'inevitabile perdita di quote di mercato che si registrerà in Svizzera sarà compensata con il lancio di prodotti e servizi innovativi e con l'ampliamento dei nostri mercati. L'elevato reddito pro capite, la forte caratterizzazione internazionale dell'economia e il conseguente elevato volume di traffico telefonico internazionale sono segnali indicativi delle promettenti potenzialità di sviluppo per il mercato svizzero.

Le innovazioni si susseguono a ritmo sostenuto

Voice si occupa di tutto ciò che riguarda la comunicazione vocale – ad eccezione della telefonia mobile e della telefonia via Internet – in particolare del traffico nazionale e internazionale come pure dei servizi supplementari, dei collegamenti analogici e digitali, dei servizi informazioni nazionali e internazionali, dei Business Numbers, della teleconferenza e della videoconferenza come pure dei terminali e delle soluzioni per i clienti.



Con una densità di 66 collegamenti telefonici ogni 100 abitanti, la Svizzera è al secondo posto a livello internazionale.

Rispetto all'anno precedente, il traffico nazionale ha registrato una crescita del 10% circa e il traffico internazionale del 6%. Il numero dei collegamenti ISDN è aumentato del 72%, mentre i collegamenti analogici tradizionali sono passati da 4,2 milioni (alla fine del 1996) a 4,1 milioni. Nell'ambito dell'ISDN, Swisscom occupa una posizione di primo piano a livello mondiale. Grazie ai considerevoli investimenti effettuati, è stato possibile digitalizzare completamente la rete entro la fine del 1997.

Per quanto riguarda il settore dei servizi vocali, Swisscom vuole mantenere la sua posizione dominante come fornitore di un assortimento completo sull'intero territorio nazionale. Con una densità di 66 collegamenti telefonici (analogici o ISDN) ogni 100 abitanti, la Svizzera è al secondo posto a livello internazionale. La rete di distribuzione esistente deve essere adeguata alle esigenze del mercato. Pertanto i canali e i metodi di distribuzione sono strutturati ancora maggiormente secondo i diversi segmenti di mercato. La nostra offerta viene completata costantemente con prodotti e servizi innovativi.

Riduzione dei prezzi per il traffico nazionale e internazionale

Già prima della definitiva liberalizzazione, Swisscom ha diminuito i prezzi delle comunicazioni telefoniche nazionali del 20% in media. Nel contempo, per rendere i prezzi ancora più trasparenti, il numero delle zone tariffarie è stato ridotto da quattro a due. Nella primavera 1998, Swisscom ha introdotto „Hello World“, un'opzione tariffaria nel settore della telefonia internazionale destinata ai clienti privati. Versando un canone mensile di quattro franchi, il cliente riceve uno sconto per i tre numeri di chiamata all'estero che egli stesso ha definito. I clienti commerciali come pure le piccole e medie imprese possono telefonare all'estero a tariffe più convenienti grazie all'opzione tariffaria „Favorite Countries“, introdotta contemporaneamente a „Hello World“.

OneNumber – One World

OneNumber, lanciato all'inizio del 1998, è un servizio che permette all'utente di essere raggiungibile in Svizzera e all'estero, sia su un apparecchio fisso che

OneNumber non è più attribuito ad un determinato collegamento, ma direttamente al cliente.

portatile attraverso un unico numero di telefono personale. Oltre ad essere sempre reperibili – grazie alla deviazione di chiamata, al MessageBox e al servizio Connect – con OneNumber si può anche telefonare senza denaro contante in Svizzera e all'estero. OneNumber non è più attribuito ad un determinato collegamento, ma direttamente al cliente. Mediante questo numero il cliente può registrarsi presso qualsiasi apparecchio telefonico e quindi stabilire e ricevere comunicazioni per mezzo del proprio numero di chiamata. Questa prestazione è destinata in modo particolare a coloro che viaggiano molto, alle persone con più dimore e alle ditte di piccole dimensioni che hanno bisogno della massima mobilità e flessibilità.

MessageBox: la segreteria telefonica gratuita e invisibile

Questo servizio di segreteria telefonica centralizzato è stato introdotto a livello regionale nel novembre 1997 ed è a disposizione di tutti i clienti dal 1998. Attualmente in Svizzera sono in funzione circa 600 000 segreterie telefoniche. Per il MessageBox non si devono acquistare apparecchiature, poiché questo servizio è integrato nella rete fissa, né pagare canoni mensili; sono riscossi unicamente i costi per la registrazione e l'ascolto dei messaggi.

International Prepaid Card: telefonare senza contanti in oltre 90 Paesi

Mediante l'International Prepaid Card, introdotta nel 1997, è possibile telefonare senza denaro contante da quasi tutti gli apparecchi (eccetto i Natel) in oltre 90 Paesi. Le comunicazioni vengono pagate in anticipo con l'acquisto della carta telefonica. Inoltre, un servizio di operatrice in quattro lingue è a disposizione gratuitamente 24 ore su 24.

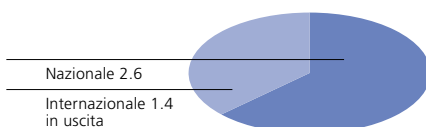
Calling Card

Anche durante l'anno in esame la Calling Card, introdotta già nel 1995 con il nome di Swiss Telecom Card, ha fatto nuovamente registrare un aumento considerevole del fatturato, dovuto tra l'altro all'introduzione di nuovi servizi supplementari e alla riduzione della tassa di base. La ricapitolazione di tutte le comunicazioni sulla fattura mensile offre la massima trasparenza dei costi. La carta con il codice personale è ottenibile sotto forma di carta personale o per ditte ed è utilizzabile in tutto il mondo in oltre 90 Paesi.

+800 Universal Freecall: chiamate gratuite da tutto il mondo

I „numeri verdi“ 155 sono stati sostituiti alla fine del 1997 con il servizio nazionale di chiamata gratuita „Freecall“ e il servizio internazionale di chiamata gratuita „+800 Universal Freecall“. Mediante l'Universal Freecall il cliente riceve un numero di chiamata gratuito unico e indipendente dal punto di

Fatturato netto traffico rete fissa
(in miliardi di sFr.)





Nel raffronto internazionale la Svizzera dispone di una quota di penetrazione tra le più elevate per quanto riguarda i collegamenti ISDN.

vista geografico. La ditta può così essere raggiunta da tutto il mondo attraverso lo stesso numero. Tutti i costi di comunicazione sono a carico del titolare del numero di chiamata. Nell'ambito del servizio internazionale „+800 Universal Freecall“, alla fine del 1997 Swisscom aveva concluso i relativi contratti con 15 Paesi. I servizi nazionali „0800 Freecall“ e Firstline con i numeri della serie 0842, 0844 e 0848 registrano ogni mese tassi di crescita pari al 9% circa.

Da SwissNet a ISDN

Dal 1° ottobre 1997 SwissNet viene gestita con il nome di ISDN. Tutti i servizi di comunicazione possono essere trasmessi attraverso un unico collegamento digitale. ISDN è disponibile su tutto il territorio svizzero. Nel raffronto internazionale la Svizzera dispone di una quota di penetrazione tra le più elevate per quanto riguarda i collegamenti ISDN.

Videoconferenza

Per ragioni economiche e di tempo, le videoconferenze sono sempre più richieste. Questo sistema permette a diversi partner di comunicare contemporaneamente fra di loro e scambiare dati indipendentemente dal luogo in cui si trovano. L'offerta di Swisscom è composta dai settori sistemi (da quelli più piccoli ai più grandi), servizi e prestazioni di servizio. Il settore servizi comprende il servizio conferenze (collegamento di più utenti nazionali e internazionali), l'offerta di sale conferenze in tutta la Svizzera e il noleggio di impianti. In occasione del World Economic Forum Swisscom ha curato con altri partner la realizzazione di un sistema di videoconferenza mondiale e ha risposto pienamente alle esigenze dei partecipanti. Per poter offrire sistemi nazionali o globali compatibili che soddisfino i desideri dei nostri clienti, collaboriamo strettamente con partner leader a livello internazionale.

TeleConferencing

Con TeleConferencing è stato introdotto un nuovo sistema di conferenza telefonica che offre svariate possibilità di applicazione. Non è più necessario organizzare meeting dispendiosi, tener conto delle distanze geografiche e dell'ora, poiché lo scambio di informazioni viene svolto interamente mediante il servizio TeleConferencing. L'offerta viene incontro a tutte le esigenze: dalla ditta che comunica a qualsiasi ora con le proprie filiali alle conferenze stampa telefoniche fino ai meeting telefonici internazionali. Con questo servizio è possibile collegare fra di loro fino a 600 persone.

Non si devono più organizzare meeting dispendiosi, perché lo scambio di informazioni è svolto interamente mediante TeleConferencing.

L'ampliamento dei servizi di operatore ha un effetto positivo.

Impianti di commutazione per utenti

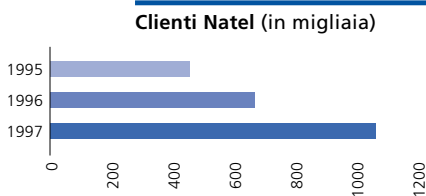
Gli impianti di commutazione per utenti sono delle soluzioni globali che attraverso la connessione dei sistemi di comunicazione e di trasmissione dei dati di un'azienda garantiscono un'ottima comunicazione sia interna che esterna. Con il TOMAS, il sistema di gestione delle reti, e gli impianti di commutazione per utenti offriamo ai nostri clienti delle soluzioni globali complete. I sistemi di Swisscom vengono adeguati costantemente alle esigenze del mercato. Recentemente è stata introdotta la comunicazione digitale senza filo secondo lo standard europeo DECT.

Servizi di operatore

Il servizio informazioni nazionale 111 fornisce informazioni 24 ore su 24. Il 1° marzo 1998 è stato introdotto il nuovo e interessante servizio supplementare „111 più 5“. Dopo aver ricevuto l'informazione desiderata, l'utente può stabilire direttamente la comunicazione premendo la cifra 5 sulla tastiera telefonica. I servizi informazioni internazionale 1151, 1154 e 1159 sono stati centralizzati a Ginevra, San Gallo e Lugano poiché in queste località è possibile accedere a numerose banche dati estere. Se non è disponibile alcuna banca dati, i numeri vengono cercati negli elenchi o richiesti nei rispettivi Paesi. L'ampliamento delle piattaforme dei servizi di operatore e del servizio informazioni ha consentito di incrementare il numero delle chiamate elaborate e di migliorare la qualità del servizio.

La comunicazione mobile si espande a macchia d'olio

La comunicazione mobile è uno dei mercati più dinamici nel settore delle telecomunicazioni. Il bisogno sempre più diffuso di telefonare ovunque ci si trovi produce forti tassi di crescita. Lo scorso anno Swisscom ha collegato alla rete Natel fino a 40000 nuovi clienti al mese. Nel novembre 1997 il numero di collegamenti registrati era di un milione. Una persona su sette, in Svizzera, dispone quindi di un collegamento telefonico mobile.



Con un milione di clienti e un grado di penetrazione del 15%, la Svizzera precede la Gran Bretagna, la Germania e la Francia. Nei Paesi scandinavi, nei quali la telefonia mobile sostituisce già in parte i collegamenti fissi, il grado di penetrazione supera in alcuni casi il 30%; questo dà un'idea del potenziale di espansione del mercato svizzero. Il boom della telefonia mobile non è un fenomeno solamente europeo, ma mondiale. Ogni mese, oltre un milione di persone o di imprese diventano utenti del cosiddetto Global System for Mobile Communication (GSM) o di altre reti mobili. Circa 230 gestori di reti di oltre 105 Paesi sono già membri della GSM MoU Association, che fissa lo standard universale per la telefonia cellulare.

Swisscom è, a livello mondiale, una delle aziende più innovative nel settore della comunicazione mobile. Servizi interessanti e di qualità per i clienti commerciali e privati, un servizio di assistenza alla clientela efficiente e una comunicazione pubblicitaria dai toni simpatici e accattivanti sono basi valide che ci consentiranno di mantenere la nostra posizione sul mercato anche in una situazione di concorrenza.

Raggiungibili in tutto il mondo grazie ai contratti di roaming

Grazie ai contratti di roaming stipulati con oltre 140 partner, i clienti di Swisscom possono utilizzare il loro telefono mobile in oltre 80 Paesi. Gli accordi con i gestori di rete nordamericani consentono ai nostri clienti di essere raggiungibili anche a New York, Washington D.C., in California e in Canada. In collaborazione con la britannica Vodafone, Swisscom offre ad altri gestori di rete la possibilità, attraverso il cosiddetto Global Cellular Service, di sfruttare la nostra rete di roaming. Con un solo contratto un gestore di rete ottiene quindi l'accesso a una delle più grandi reti di comunicazione mobile esistenti al mondo.

Natel GSM

La vantaggiosa offerta GSM per la telefonia mobile in ambito svizzero si chiama Natel swiss. Con Natel international, il telefono mobile può essere utilizzato inoltre in un numero sempre crescente di Paesi europei ed extraeuropei. Nuovi impulsi alla crescita del mercato della telefonia mobile sono venuti dall'innovazione di maggior successo: Natel easy. L'apparecchio può essere

Con 140 partner in 80 Paesi Swisscom detiene il primato mondiale per quanto riguarda il roaming.

Per soddisfare il crescente fabbisogno, abbiamo introdotto la tecnologia dual band.

I telefoni mobili hanno un campo di applicazione ampio ed in continua espansione.

utilizzato fin dal momento dell'acquisto. La chiave per accedere alla rete GSM è costituita dalla carta ricaricabile Natel easy GSM, sulla quale sono memorizzati i dati specifici dell'utente. Durante le conversazioni telefoniche, le tasse di comunicazione vengono scalate dall'importo prepagato registrato sulla carta GSM.

Aumento della capacità della rete GSM

Per soddisfare il crescente fabbisogno, con l'ausilio della nuova tecnologia dual band (900/1800 MHz) abbiamo notevolmente aumentato la capacità della rete GSM, per ora limitatamente alle regioni di Ginevra, Basilea e Zurigo. Nel novembre 1997 sono apparsi sul mercato i primi apparecchi dual band, che scelgono automaticamente la banda di frequenze che in quel momento presenta la migliore disponibilità.

Nel 1997 il Dipartimento federale dell'ambiente, dei trasporti, dell'energia e delle comunicazioni ha fissato il numero dei futuri gestori di reti di telefonia mobile in Svizzera. Swisscom dovrà cedere a due concorrenti una parte delle frequenze da lei finora utilizzate; ciò ha delle ripercussioni sulla rete Natel C. Dalla metà del 1997, infatti, Swisscom non accetta più nuovi clienti per il Natel C e ha realizzato una serie di incentivi per facilitare il passaggio dei clienti al Natel GSM.

Ampliamento del campo di applicazione dei telefoni mobili

I telefoni mobili, in quanto mezzi per il trasporto di informazioni e servizi, hanno un campo di applicazione ampio ed in continua espansione. Con l'ausilio di un laptop, di una scheda PC in funzione di anello di congiunzione tra telefono e PC e dell'abbonamento supplementare Natel Data è possibile trasmettere dati e messaggi fax. COMBOX registra le chiamate o i messaggi fax in arrivo, che possono essere poi ascoltati da un telefono qualsiasi o, rispettivamente, stampati su un qualunque apparecchio fax. Il servizio „Natel message“ consente di inviare dei messaggi alfanumerici in modo discreto e sicuro da un telefono mobile a un pager, a un fax o a un altro telefono mobile.

Dall'ottobre 1997 il titolare di un conto postale può conoscere via Natel, grazie al servizio postphone, il saldo del suo conto o le ultime cinque transazioni effettuate. Si tratta di un servizio che potrebbe essere esteso anche al settore bancario. Swissair ha intenzione di inviare via Natel informazioni specifiche ai clienti che volano più frequentemente. Il nuovo sistema elettronico di informazione sui parcheggi in funzione a Berna consentirà agli automobilisti di sapere, ancora prima del loro arrivo in città, in quali par-

Telepage business è un mezzo di comunicazione discreto ed efficiente per gli uomini d'affari.

cheggi vi sono dei posti liberi. L'uso del Natel come mezzo di comunicazione mobile è solo agli inizi. Studiamo continuamente nuove possibilità attraverso progetti pilota e ampliamo la nostra offerta con i servizi innovativi che consideriamo più promettenti.

Raggiungibili in ogni momento e con la massima discrezione grazie a Telepage

I pager numerici permettono di ricevere e di visualizzare il numero di telefono di chi chiama oppure una serie di codici prestabiliti. I pager alfanumerici rendono possibile anche la trasmissione di testi. L'elevata capacità di trasmissione e un'ampia gamma di servizi supplementari fanno di „Telepage business“ un mezzo di comunicazione ideale nel mondo del lavoro. Chi non dispone di un Natel e vuole comunque essere reperibile in modo silenzioso e discreto può, grazie a Telepage business, ricevere istruzioni, numeri di telefono, indirizzi e altri messaggi. Telepage business si basa sullo standard internazionale ERMES (Enhanced Radio Message System).

Il paging automatico può essere impiegato sia in ambito privato che nell'industria. In caso di guasti, effrazioni, black out elettrici o altri eventi, uno speciale sistema automatico di allarme è in grado di inviare un messaggio ad un pager. Grazie alla rapidità con cui viene informato, il ricevente può quindi mettere in atto i provvedimenti del caso e limitare l'entità dei danni.

La comunicazione dati è il motore dell'economia

Il settore Data & Multimedia comprende tutte le attività aziendali relative alla comunicazione dati. Ne fanno parte le linee noleggiate nazionali e internazionali, le soluzioni globali su misura per Internet, Intranet ed Extranet, la piattaforma di comunicazione „the blue window“, gli elenchi telefonici e le soluzioni per esigenze specifiche di settori particolari quali ad esempio quello del turismo. L'offerta di prestazioni copre anche le attività di quelli che erano sino ad oggi i settori aziendali della Unisource Business Networks Schweiz AG e di Swisscos AG e XMIT AG, due società affiliate di Swisscom, che sono state integrate in Swisscom il 31 dicembre 1997.

Swisscom segue i suoi clienti nel mondo.

I nostri clienti possono far capo alle prestazioni fornite nell'ambito del settore Data & Multimedia anche oltre frontiera, in particolare in Austria, nel nord dell'Italia, nel sud della Germania e in Alsazia. Attraverso il „Follow the customer“ abbiamo intenzione di assistere la nostra clientela a Parigi, Londra, Francoforte e Monaco in modo da assicurarle in ogni momento la possibilità di accedere alle nostre prestazioni. A New York siamo già presenti sul posto.

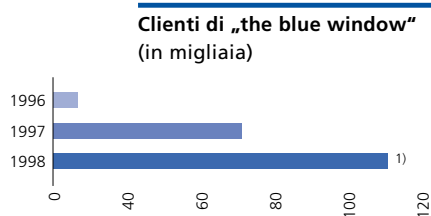
Il mondo interconnesso

L'informazione non conosce più frontiere. Reti di comunicazione sempre più fitte sono utilizzate da un numero crescente di persone. Reti estese in tutto il mondo permettono di accedere ad una quantità inimmaginabile di informazioni. La velocità di trasmissione del flusso di informazioni aumenta costantemente e la possibilità di ottenere, elaborare e inoltrare le informazioni con estrema rapidità costituisce oggi, per ogni azienda, una premessa indispensabile per ottenere successo. La telecomunicazione è ormai diventata un fattore concorrenziale decisivo per l'economia. In qualità di fornitore globale, Swisscom è in grado di proporre ai suoi clienti una gamma completa di prestazioni efficienti e orientate all'applicazione e di mettere loro a disposizione le reti necessarie per accedere al „Global Village“ di Internet.

In qualità di Full-Service-Provider facilitiamo ai nostri clienti l'accesso al „Global Village“.

The blue window: offerta di prestazioni Internet completa

Attualmente Internet viene utilizzata in tutto il mondo da circa 100 milioni di persone; il boom inarrestabile di questo mezzo cela un enorme potenziale di mercato. Attualmente il 7% della popolazione del nostro Paese dispone di un accesso Internet in ambito privato o professionale. La piattaforma „the blue window“ di Swisscom è stata utilizzata, durante il suo primo anno di esistenza, da ben 70000 clienti; inoltre, più di 500 aziende ricorrono a „the blue window“ per svolgere le loro attività commerciali. Questo grande successo ci ha permesso di diventare uno dei maggiori fornitori di accessi Internet.



¹⁾ stato: giugno 1998

A completamento delle nostre prestazioni Internet vi sono gli accordi con i fornitori di contenuti.

In qualità di Full-Service-Provider Swisscom offre l'intera gamma di applicazioni Internet e Intranet: fra le più richieste troviamo Electronic Commerce, Banking e Shopping. Electronic Commerce è un servizio globale che permette lo svolgimento di diverse attività commerciali attraverso una rete per la trasmissione dei dati. Può essere utilizzato per l'ordinazione di prodotti, la distribuzione di software o l'offerta di prestazioni. Il grande vantaggio è costituito dal pagamento diretto effettuato tramite rete. Una premessa indispensabile in tal senso è costituita dalla possibilità di trasmettere i dati in tutta sicurezza. „Gold Access“ offre alle aziende un pacchetto di efficienti prestazioni Internet; l'applicazione „NetGrouper“ permette invece a gruppi chiusi di utenti di comunicare tra di loro.

A completamento delle nostre prestazioni Internet vi sono gli accordi con i fornitori di contenuti, la costruzione di una rete destinata al settore della comunicazione e i corsi di istruzione per gli utenti. Alla fine del 1997 Swisscom ha realizzato, in collaborazione con IBM (Schweiz) AG e attraverso il progetto „LEVEL“, un programma per la formazione Internet/PC a livello nazionale.

Comunicazione interna ottimale tramite Intranet

Contrariamente a quanto succede per Internet, rete alla quale può accedere ogni utente convenientemente equipaggiato, per Intranet la cerchia degli utenti è definita e sono fissati il genere e l'estensione degli accessi. La rete aziendale interna consente di accelerare lo scambio delle informazioni e di rendere più veloci i processi decisionali e produttivi. Con Extranet (apertura selettiva di Intranet) è possibile collegare in modo semplice la rete Intranet con le piattaforme interne di altre aziende o organizzazioni, in questo modo si schiudono vie verso nuovi mercati e si acquisiscono nuovi partner commerciali. Per le aziende che dispongono di Intranet ed Extranet, il passo per giungere al „Global Village“ di Internet è brevissimo.

Trasmissioni a larga banda (Managed Bandwidth)

Oggi le reti aziendali devono fornire le massime prestazioni ed essere amplificabili. Il sistema modulare di Swisscom offre soluzioni di rete con diverse opzioni che consentono la trasmissione di voce, dati, immagini e video. È così possibile ottimizzare l'impiego di reti già esistenti o realizzare nuovi progetti di rete. Per garantire elevata qualità di trasmissione e totale disponibilità, le reti dei clienti vengono sorvegliate end-to-end, 24 ore su 24, dal centro di gestione di Berna. Il Service management si occupa della localizzazione e dell'immediata eliminazione dei guasti in modo da assicurare costantemente il flusso di trasmissione. Il Managed Bandwidth, la sorveglianza end-to-end

Il sistema modulare di Swisscom offre soluzioni di rete con diverse opzioni.



e l'attivazione automatica di percorsi alternativi sono assicurati dall'efficiente sistema di gestione MilaNet. Dato che la capacità di questa piattaforma è stata triplicata, la rete MilaNet disponeva alla fine del 1997 di oltre 1500 nodi ed è oggi una delle più grandi reti mondiali del produttore Newbridge. Attualmente MilaNet gestisce più di 11 000 percorsi (path) di clienti.

Elenchi

L'introduzione dell'elenco telefonico su CD ha riscosso parecchio successo. Le grandi e medie aziende utilizzano prevalentemente la versione per rete. La clientela privata continua invece ad utilizzare l'elenco telefonico su carta che viene attualmente stampato in ca. 8 milioni di esemplari. Vengono inoltre sempre più impiegati i nuovi elenchi Internet „Yellow Pages“ come pure l'elenco degli indirizzi elettronici E-Mail e Homepage.

Risorse di rete ottimali per i servizi internazionali

Il settore di attività Carrier Services è responsabile dell'interconnessione e della vendita di soluzioni e servizi di rete innovativi per i fornitori di telecomunicazione nazionali e internazionali, nonché dell'infrastruttura necessaria per la trasmissione e la diffusione dei programmi radiofonici e televisivi nazionali.

Grazie all'equipaggiamento di trasmissione universale SYDINET, Swisscom è in grado di soddisfare le esigenze della clientela in materia di prestazioni convenzionali e di servizi multimediali e Internet. La collaborazione con i partner svedesi e olandesi della Unisource ha consentito di realizzare, nei tre Paesi, le stesse piattaforme universali per la trasmissione. Attraverso questa stretta collaborazione è pure stato creato di comune accordo, a Berna, un centro di competenza che sfrutta l'enorme potenziale sinergico dell'infrastruttura di trasmissione universale. Lo „European Backbone Network“ permette di collegare le reti dei tre Paesi e altri punti d'accesso di diverse capitali europee in modo da garantire collegamenti end-to-end veloci ed affidabili.

CityCore e CityLink

Con le reti City realizzate nei centri più popolati della Svizzera mettiamo a disposizione della nostra clientela un'infrastruttura in fibra ottica in grado di soddisfare le esigenze più elevate. Queste reti ad alta velocità sono indicate soprattutto per la clientela del settore dei servizi. Per garantire la disponibilità permanente delle comunicazioni possono anche essere installati due canali separati.

Le nostre reti ad alta velocità sono indicate soprattutto per la clientela del settore dei servizi.

La liberalizzazione condiziona la numerazione

Dal 1° gennaio 1996 la gestione dei numeri telefonici e dei numeri fax è compito dell'Ufficio federale delle comunicazioni (UFCOM). Alla fine del 1996 sono stati introdotti in tutta la Svizzera i numeri di 7 cifre. Per le serie di numeri utilizzate, questi fornitori devono versare una tassa unica di attribuzione come pure una tassa amministrativa annuale.

MediaLink per la trasmissione audiovisiva

L'offerta di Swisscom comprende una vasta gamma di prestazioni: dal semplice collegamento fino alla complessa infrastruttura per la trasmissione di immagini e suoni. Nell'ambito delle soluzioni globali elaborate in accordo con la clientela, Swisscom mette a disposizione studi completamente equipaggiati, sistemi mobili per trasmissioni in diretta e stazioni mobili per la ricezione via satellite. Con la linea di prodotti MediaSet, offre inoltre soluzioni globali su misura per il trasferimento dei dati dei programmi.

Impiego dei satelliti per la trasmissione dei programmi TV

Attualmente più di 1600 trasmettitori e ripetitori installati in 480 ubicazioni diverse vengono impiegati per la diffusione in Svizzera dei programmi televisivi SF DRS, TSR e TSI; questa rete analogica di trasmissione è ormai giunta ai limiti della sua capacità. In futuro saranno perciò utilizzati i satelliti, che permetteranno, tra l'altro, di migliorare la qualità delle immagini; nel frattempo due stazioni sono già state adattate alla ricezione via satellite. Nonostante la scarsità di frequenze l'offerta di programmi di vari trasmettitori è stata ulteriormente ampliata.

Costante ampliamento della rete di trasmettitori FM

Il 62% dei 798 trasmettitori FM della SSR viene impiegato per servire la Svizzera tedesca e retoromancia, il 22% per coprire il fabbisogno della Svizzera italiana e il 16% per quello della Svizzera francese: i programmi vengono trasmessi da 264 ubicazioni diverse. Nel 1997 la rete di trasmettitori FM è stata ulteriormente ampliata. Per garantire una miglior copertura della rete stradale svizzera sono stati potenziati i trasmettitori del canton San Gallo e dei Grigioni; inoltre sono stati attivati cinque nuovi impianti di radiodiffusione per assicurare il servizio nelle gallerie delle autostrade.

Partecipazioni internazionali importanti

Società affiliate e partecipazioni

Nome	Località, Paese	Quota di partecipazione in %
JászTel Rt.	Jászberény, Ungheria	50
Mutiara Swisscom Berhad	Kuala Lumpur, Malaysia	30
Sterling Cellular Limited	New Delhi, India	32.56
Swisscom North America, Inc.	Washington D.C., USA	100
Swisscom S.p.A.	Milano, Italia	100
Swisscom Telekommunikations GmbH	Vienna, Austria	100
Telecom FL AG	Vaduz, Principato del Liechtenstein	100
TelSource N.V. ¹⁾	Den Haag, Paesi Bassi	49
tesion, GmbH & Co. KG	Stoccarda, Germania	50
Unisource N.V.	Hoofddorp, Paesi Bassi	33.3

Altre partecipazioni

Infonet Service Corporation	El Segundo, CA, USA	18.7
-----------------------------	---------------------	------

¹⁾ Partecipa a SPT

Attività internazionali

La strategia di Swisscom al di fuori dei confini nazionali punta a soddisfare le esigenze dei clienti acquisiti e ad ampliare il mercato. Nel contempo si tratta di consolidare le partecipazioni esistenti e di integrarle meglio nell'attività operativa di Swisscom.

I principali elementi della strategia internazionale di Swisscom sono l'ampliamento del mercato domestico, la presenza in altre città strategicamente importanti (Hot Spots) come pure l'offerta di servizi globali e paneuropei. Miriamo inoltre a consolidare a livello finanziario ed operativo le nostre partecipazioni internazionali nella comunicazione mobile.

Ampliamento del mercato domestico

La strategia consiste nell'ampliare il mercato domestico di Swisscom alle regioni di confine dei Paesi limitrofi, attraverso la costituzione di società affiliate o di joint ventures. Queste regioni strategicamente rilevanti costituiscono un mercato potenziale di circa 24 milioni di persone.

Germania

In Germania, Swisscom possiede una partecipazione del 50% nella tesion GmbH & Co, KG di Stoccarda. Si tratta di una joint venture con la Energie Baden-Württemberg (EnBW), la principale azienda elettrica del land Baden-Württemberg. tesion dispone di una rete in fibre ottiche di 3000 km, la seconda per dimensioni del Baden-Württemberg. La joint venture approfitta inoltre delle potenzialità del bacino di utenza rappresentato dai clienti di EnBW. Swisscom apporta un ricco know-how nel campo delle telecomunicazioni e dal gennaio 1998 offre a clienti privati e commerciali servizi di alta qualità nel campo della trasmissione della voce e dei dati, nonché in quello multimediale.

Italia

Recentemente Swisscom ha costituito a Milano la Swisscom S.p.A., della quale detiene il 100% delle azioni. Swisscom si rivolge ai clienti commerciali e alle grandi aziende della Lombardia offrendo loro una serie di servizi nel campo della comunicazione vocale e della trasmissione di dati. La Lombardia ha una popolazione di circa 4 milioni di persone, conta oltre 37 000 piccole e medie imprese e rappresenta la principale area economica del Paese.

Principato del Liechtenstein

Negli ultimi 75 anni le telecomunicazioni nel Liechtenstein sono state di competenza di Swisscom. Il Principato ha indetto un concorso pubblico per l'assegnazione della licenza a un fornitore di telecomunicazioni. Telecom FL AG di Vaduz, la società del Liechtenstein di cui siamo proprietari al

100%, ha ottenuto la concessione per la fornitura dei servizi di base locali e il contratto per la pianificazione e la strategia relative alla rete.

Francia

Nell'aprile 1998 Swisscom ha costituito con Electricité de Strasbourg (EDS) la joint venture „Estel“. L'intento principale è quello di offrire servizi di trasmissione della voce e di accesso a Internet attraverso le reti di EDS. Con i suoi 1,6 milioni di abitanti, le circa 42.000 piccole e medie imprese e gli stretti legami con l'economia svizzera, l'Alsazia rappresenta un importante ampliamento del nostro mercato domestico in territorio francese.

Estel consente l'ampliamento del nostro mercato domestico nella vicina Francia.

Austria

Nell'agosto 1997, Swisscom ha costituito a Vienna la società affiliata Swisscom Telekommunikationsgesellschaft m.b.H. Alla fine di maggio 1998 la nostra azienda ha acquisito il 50% delle azioni più una della UTA Telekom AG, leader fra i gestori di telecomunicazione alternativi in Austria. UTA offre in tutta l'Austria soluzioni di telecomunicazione complete per clienti privati e commerciali. Uno dei punti di forza di UTA è la realizzazione in tempi ridotti di servizi telefonici offerti in modo capillare. Le attività della Swisscom Telekommunikationsgesellschaft m.b.H saranno integrate nella UTA Telekom AG.

Presenza in altre città importanti

Oltre all'ampliamento del mercato domestico nei Paesi limitrofi, Swisscom persegue una politica tendente a costituire una presenza locale in altre città (Hot Spots) strategicamente importanti. Abbiamo intenzione di offrire servizi di comunicazione su misura ai grandi clienti commerciali di New York, Londra, Parigi, Francoforte e Monaco.

Swisscom costituisce la sua presenza in città strategicamente importanti.

Swisscom North America Inc. (SCNA), Washington D.C.

Nel maggio 1997 è stata costituita la Swisscom North America (SCNA) con sede a Washington D.C. e presenza operativa a New York, detenuta al 100% da Swisscom. L'offerta della SCNA, operativa dalla primavera del 1998, comprende End-to-end Service Level Agreements, Help Desk Support 24 ore su 24 nonché Managed Network Services e soluzioni di telecomunicazione globali per le aziende. La società è anche punto di riferimento per le questioni del Service Management, come per esempio quella della fatturazione negli Stati Uniti.

Il gruppo Unisource ha incrementato di circa il 30% il proprio volume d'affari.

Servizi globali e paneuropei

Unisource N.V.

Nel 1997 il gruppo Unisource, l'alleanza strategica fra Swisscom, KPN Telecom Netherlands e la svedese Telia, ha ulteriormente ampliato le sue attività ed ha incrementato di circa il 30% il proprio volume d'affari. Il target è rappresentato da aziende e istituzioni multinazionali.

AT&T-Unisource Communications Services (AUCS) è detenuta per il 60% da Unisource e per il 40% da AT&T. AUCS concentra la sua attività sui clienti multinazionali in Europa e offre soluzioni di telecomunicazione globali su misura e da un'unica fonte.

Grazie all'appartenenza a WorldPartners, un'alleanza fra Unisource, AT&T, la giapponese KDD, Singapore Telecom e l'australiana Telstra, la nostra offerta di servizi assume una dimensione globale. I partner e i clienti possono così, attraverso un unico interlocutore, approfittare delle risorse e del know-how dell'intera alleanza.

Infonet Services Corporation, El Segundo CA, USA

Infonet Services Corporation, alla quale Swisscom partecipa con una quota del 18,7%, è uno dei principali fornitori mondiali di soluzioni su misura per la trasmissione internazionale di dati e voce. Infonet è attiva soprattutto nel settore delle reti, dove offre soprattutto i cosiddetti servizi Remote Access, applicazioni per Internet e Intranet, soluzioni per il commercio elettronico e servizi per la trasmissione di notizie. La rete globale di Infonet è accessibile da oltre 180 Paesi. La società è presente in 57 Paesi con rappresentanze locali. L'azionariato di Infonet comprende diversi operatori di telecomunicazione di primo piano.

La rete globale di Infonet è accessibile da oltre 180 Paesi.

Partecipazioni internazionali: comunicazione mobile

Swisscom opera su mercati che offrono grande potenziale di crescita a lungo termine. La strategia consiste nel rafforzare l'influenza finanziaria ed operativa di Swisscom.

Mutiara Swisscom Bhd., Shah Alam, Malaysia

Swisscom detiene una quota del 30% della Mutiara Swisscom Bhd. ed è quindi il maggiore azionista di questa holding che dal dicembre del 1997 è quotata nella borsa di Kuala Lumpur. Mutiara Swisscom Bhd. detiene il 100% della Mutiara Telecommunications Sdn. Bhd („Mutiara“).

Il mercato delle telecomunicazioni della Malaysia è uno dei più dinamici e competitivi del sud-est asiatico. Negli scorsi anni, Mutiara ha ampliato la sua infrastruttura tecnica ricorrendo alle tecnologie delle fibre ottiche, delle

microonde digitali e alla tecnica VSAT. Il know-how messo a disposizione da Swisscom nei settori delle reti mobili e dello sviluppo dei prodotti, dei servizi e delle tecnologie è stato determinante per la crescita di Mutiara. Mutiara è titolare di licenze nazionali per l'esercizio della maggiore rete mobile digitale (GSM 1800) del Paese e di una rete fissa; inoltre gestisce in Malaysia un gateway internazionale e servizi VSAT e Data Network Services.

Swisscom ha intenzione di trasformare Mutiara nella sua testa di ponte per la regione Asia-Pacifico. Nel 1997 Mutiara si è imposta come leader nel settore della comunicazione mobile in Malaysia. La sua crescita ha tuttavia subito un rallentamento a causa degli influssi negativi dovuti alla crisi valutaria in Asia.

Sterling Cellular Ltd., New Delhi, India

Nel 1996 Swisscom ha acquisito una partecipazione strategica del 32,6% nella Sterling Cellular Ltd. di Delhi. A New Delhi, una metropoli con circa 12 milioni di abitanti, la società sta realizzando, sotto la guida di Swisscom, una rete mobile GSM secondo il più recente stato della tecnica. I prodotti ed i servizi sono commercializzati con il marchio „Essar Cellphone“. La società affiliata Aircel Digilink è titolare delle licenze per le regioni Haryana, Rajasthan e Uttar Pradesh East; la parte settentrionale dell'India ha una popolazione di circa 170 milioni di persone. Nelle quattro regioni, alla fine del 1997, si contavano circa 125 000 clienti. Le reti sono già operative ovunque. Sulla rete di Delhi è stata installata, nella primavera del 1998, la terza centrale di commutazione. 129 stazioni di base ricevono e trasmettono le comunicazioni dei clienti di Essar Cellphone e degli altri operatori della telefonia mobile, con i quali esistono dei contratti di roaming.

A New Delhi, una metropoli con circa 12 milioni di abitanti, si sta realizzando, sotto la guida di Swisscom, una rete mobile GSM.

Altre partecipazioni nell'Europa orientale

SPT Telecom a.s., Praga

Nel 1995 Swisscom ha acquisito nella Repubblica Ceca, insieme a KPN Telecom Netherlands, una partecipazione strategica del 27% nella SPT Telecom, la società telefonica nazionale parzialmente privatizzata. La partecipazione è detenuta dalla joint venture olandese TelSource della quale Swisscom possiede una quota del 49%. SPT Telecom ha l'obiettivo di consolidare la sua posizione dominante prima della liberalizzazione del mercato ceco delle telecomunicazioni.

Grazie a importanti investimenti a livello di infrastruttura, entro l'anno 2000 saranno disponibili circa 4,4 milioni di collegamenti telefonici, cioè il doppio di quelli attualmente in funzione. Swisscom sostiene SPT sia in ambito tecnico sia per quanto riguarda la direzione operativa.

SPT Telecom detiene una partecipazione del 51% in Eurotel, uno dei due gestori di telefonia mobile della Repubblica Ceca. Grazie all'introduzione di prodotti innovativi come il Natel easy da noi sviluppato, Eurotel ha potuto incrementare nel 1997 il suo vantaggio rispetto alla concorrenza.

JászTel Rt., Jászberény, Ungheria

Nel quadro di un'altra joint venture con KPN Telecom Netherlands, Swisscom detiene il 50% della JászTel Rt. La società è il fornitore esclusivo di servizi di telecomunicazione nella regione ungherese dello Jászág. La JászTel sarà venduta al gestore di rete nazionale Matáv. L'accordo firmato deve ancora essere approvato dalla commissione ungherese della concorrenza.



geburtstag am freitag gehen.

Swisscom e i clienti

La liberalizzazione del mercato e le nuove condizioni quadro hanno implicato un profondo rinnovamento organizzativo e culturale. Grazie al progetto „Change Telecom“, lanciato nel 1995, Swisscom si presenta oggi come un'impresa di servizi completamente nuova, moderna e caratterizzata da un forte orientamento ai clienti.

L'intera organizzazione di vendita è oggi orientata al soddisfacimento delle esigenze dei nostri clienti.

L'intera organizzazione di vendita è orientata al soddisfacimento delle esigenze dei nostri clienti. Distinguiamo cinque diversi gruppi di clienti, o segmenti di mercato, suddivisi sulla base di criteri specifici. I clienti multinazionali sono seguiti da un'organizzazione di vendita ad hoc, denominata „Multi-national Corporations“. I grandi clienti sono di competenza dei „Named Accounts“. Gli altri tre segmenti, cioè „Large Accounts“, „Small and Medium Sized Companies“ e „Retail“ sono seguiti direttamente dalle Succursali. Gli Swisscom Shop si rivolgono essenzialmente ai clienti privati nonché alle piccole e medie imprese.

Grazie ad una rete nazionale e molto ramificata di canali di distribuzione e di punti di vendita, siamo in tutto il Paese interlocutori diretti dei nostri clienti. Le 17 vecchie direzioni Telecom sono state soppresse e sono state costituite 4 direzioni regionali. All'interno di queste Regioni, il mercato locale viene seguito da Succursali, che assicurano la vendita locale e la vicinanza al cliente. Il settore „Customer Service“ offre supporto alle organizzazioni di vendita nella realizzazione, nella gestione e nella manutenzione di soluzioni di comunicazione integrate assicurando così la qualità nel servizio di assistenza ai clienti.

Vantaggi della nuova organizzazione di vendita

- Possibilità di seguire i clienti in modo ottimale; la costituzione di un'organizzazione di vendita strutturata per segmenti ci consente di adeguare meglio la nostra offerta di prodotti e servizi alle esigenze dei clienti e di formare il personale in modo più mirato. La nuova struttura, inoltre, permette di essere più vicini al cliente.
- Rafforzamento del legame con il cliente: il cliente conosce il suo interlocutore; questo permette anche di rispondere in modo più mirato alle richieste del cliente.
- Maggiore trasparenza: la segmentazione rende più trasparenti le esigenze dei clienti e consente di ottimizzare le attività di acquisizione, consulenza e assistenza dei clienti.

Prendiamo l'iniziativa per lanciare novità, reagiamo rapidamente al delinearsi di nuove esigenze presso i clienti e apriamo nuovi canali di distribuzione e di vendita.

Offerte orientate ai clienti

Per poter difendere con efficacia la nostra posizione di leader del mercato, dobbiamo agire e pensare mantenendoci sempre un passo avanti rispetto ai nostri concorrenti. Teniamo costantemente sotto controllo il rapporto fra le nostre prestazioni e i nostri prezzi, introduciamo nuovi sistemi di sconto e sviluppiamo nuove applicazioni. Prendiamo l'iniziativa per lanciare novità, reagiamo rapidamente al delinearsi di nuove esigenze presso i clienti e apriamo nuovi canali di distribuzione e di vendita come per esempio Telesales ed E-Commerce.

La soddisfazione dei clienti è la misura di ogni cosa

Gli elementi chiave per avere dei clienti soddisfatti sono un ottimo servizio di assistenza, prodotti e servizi di eccellente qualità, un'offerta adeguata alle esigenze, soluzioni integrate e prezzi concorrenziali. Ci posizioniamo sul mercato con un rapporto prezzo/prestazioni ottimale, poiché la qualità e il prezzo sono indissolubilmente legati tra di loro.

L'accresciuta pressione della concorrenza, le elevate esigenze dei clienti e le nuove possibilità tecniche offrono a Swisscom nuove opportunità, nonostante il rischio di perdita di quote di mercato. Non ci concentriamo esclusivamente sui canali di vendita tradizionali, ma cerchiamo di aprirne di nuovi collaborando, per esempio, con rivenditori, distributori e service provider.

Miglioramento costante dell'assistenza ai clienti

Riteniamo che l'obbligo nei confronti di un cliente dopo la vendita di un prodotto o di un servizio non è minore di quello che abbiamo verso di lui prima della conclusione del contratto. Per mantenere elevata e per migliorare ulteriormente la qualità delle nostre prestazioni e in particolare quella del servizio „after sales“, rileviamo sistematicamente il grado di soddisfazione del cliente e, se necessario, interveniamo con dei correttivi. Utilizziamo, tra l'altro, indicatori quali il tempo necessario per l'attivazione dei collegamenti, il tempo occorrente per trattare un reclamo nonché i costi di manutenzione e riparazione.

Per migliorare ulteriormente la qualità delle nostre prestazioni, rileviamo sistematicamente il grado di soddisfazione del cliente.

Pensare globalmente, agire localmente

Nonostante le dimensioni globali del mercato delle telecomunicazioni, la presenza nazionale e locale è un fattore decisivo per il futuro. Il nostro forte radicamento a livello locale e una presenza capillare in tutta la Svizzera sono fattori di competitività ai quali non intendiamo rinunciare. Le partecipazioni internazionali, le nostre società affiliate all'estero e le alleanze di cui facciamo parte ci consentono di offrire ai nostri clienti servizi globali con uno standard di qualità elevato.

Swisscom e i collaboratori

La situazione delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori è caratterizzata da due elementi: il cambiamento e la crescita. La trasformazione radicale della nostra azienda e del settore delle telecomunicazioni richiede da tutti i dipendenti molta flessibilità e disponibilità. In queste nuove condizioni quadro ognuno è chiamato ad affermarsi come parte di un'azienda forte e flessibile operante in un contesto globale liberalizzato.

Siamo consapevoli del fatto che creiamo un sostanziale valore aggiunto solo con personale qualificato e motivato.

Ci ispiriamo a valori quali la responsabilità individuale, la flessibilità, la mobilità e il dinamismo.

Siamo riusciti a passare senza grandi difficoltà da un'azienda statale quale Telecom PTT ad una società anonima di diritto speciale grazie soprattutto alle nostre collaboratrici ed ai nostri collaboratori. Esprimiamo loro tutta la nostra riconoscenza per l'impegno profuso e per la lealtà e l'entusiasmo dimostrati. Siamo consapevoli del fatto che creiamo un sostanziale valore aggiunto solo con personale qualificato e motivato. Assieme continueremo ad avere successo tanto negli affari correnti quanto nel cammino verso gli obiettivi strategici.

Il cambiamento della cultura aziendale

Per cultura aziendale intendiamo il comportamento all'interno dell'azienda e verso l'esterno, soprattutto nei confronti dei nostri clienti. Ci ispiriamo a valori quali la responsabilità individuale, la flessibilità, la mobilità e il dinamismo come pure la disponibilità ad assumere dei rischi ed a risolvere i conflitti. I sondaggi che svolgiamo tra i collaboratori ed i clienti come pure i risultati dei seminari interni dedicati al cambiamento ci permettono di rilevare quanto la nostra cultura aziendale sia effettivamente vissuta.

In occasione del passaggio definitivo da Telecom a Swisscom tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori sono stati invitati assieme alle loro famiglie al Festival Telecom tenutosi ad Olten il 28 settembre 1997. Durante questa manifestazione sono stati sottolineati aspetti quali la motivazione dei collaboratori, il lavoro di team e lo spirito con il quale affrontare il cambiamento. Offriamo ai nostri collaboratori condizioni di lavoro attraenti, un ambiente di lavoro dinamico e promettenti possibilità di formazione. Swisscom è sulla via che la porterà a diventare uno dei datori di lavoro più ambiti per le persone altamente qualificate e pronte a dare il meglio di sé.

Nuove condizioni di assunzione

Il 1° gennaio 1998 è stato una pietra miliare per la futura politica del personale di Swisscom SA e per i suoi collaboratori. Eccezion fatta per i casi previsti dalla legge sull'azienda delle telecomunicazioni, le condizioni di assunzione dei nostri attuali collaboratori si baseranno fino al 2000 sull'ordinamento dei funzionari. Dal 1° gennaio 2001 tutti i collaboratori di Swisscom non faranno

più parte del personale della Confederazione. Il nuovo contratto collettivo di lavoro, che deve ancora essere elaborato, sostituirà la legge e l'ordinanza sui funzionari e costituirà la base del diritto e della regolamentazione di tutte le assunzioni.

Politica sociale del personale

Nel 1997 la nostra azienda occupava in media 22 145 collaboratrici e collaboratori come pure circa 700 apprendisti UFIAML. Per aumentare a lungo termine la nostra competitività sarà inevitabile procedere ad una soppressione di posti. Il numero effettivo di posti di lavoro dipenderà dall'evoluzione del mercato.

Con progetti mirati di riqualificazione professionale, pensionamenti anticipati, nuovi modelli di orario di lavoro, outplacement ed altre misure sarà possibile evitare di licenziare collaboratori impiegati in pianta stabile. Per rispondere a domande relative alla riqualificazione professionale, al pensionamento anticipato, all'outplacement e per coordinare le misure da adottare nei casi di capacità insufficiente o eccessiva è stato costituito un servizio di collocamento e di consulenza attivo in tutta l'azienda.

Misure mirate di formazione

Nelle attività di formazione svolte durante il 1997 ci si è concentrati sul nuovo orientamento di Swisscom e sulle esigenze di un mercato completamente liberalizzato e altamente competitivo. I collaboratori sono stati adeguatamente preparati alle conseguenze del passaggio da un ente di diritto pubblico ad una società anonima di diritto speciale. Con speciali programmi di formazione si è voluto infondere ai collaboratori di tutti i livelli e settori l'entusiasmo necessario per il nuovo inizio. L'Help Desk per il personale istituito nell'ambito del progetto „Change Telecom“ ha avuto il compito di fornire con competenza risposte rapide a tutte le domande relative al progetto. Circa 20 000 persone hanno inoltre partecipato a workshop sui temi „mind change“ e „management della qualità“.

Continuano i seminari che hanno come oggetto il cambiamento, il coaching e la formazione dei quadri. Continuiamo a dare molta importanza alla formazione degli apprendisti tanto nel settore tecnico quanto nel settore commerciale e con ciò forniamo un importante contributo all'economia svizzera.

I centri di formazione di Pfäffikon e Martigny

Il nuovo centro per seminari e congressi Centre du Parc a Martigny è stato inaugurato all'inizio del mese di marzo 1998, il Seedamm Plaza a Pfäffikon SZ comincerà la sua attività nell'autunno dello stesso anno. I centri di forma-

Con la formazione degli apprendisti forniamo un importante contributo all'economia svizzera.

zione saranno a disposizione anche di terzi, ad esempio aziende attive nel campo della formazione, clienti esterni, organizzazioni, associazioni ecc. Pfäffikon e Martigny offrono un'infrastruttura e servizi adatti per le più diverse occasioni, inclusi i relativi servizi del settore alberghiero e gastronomico.

Promovimento del personale e dei quadri

Swisscom desidera promuovere con decisione il reclutamento di nuovi quadri tra le file del proprio personale. Già nel 1996 sono stati posti, in collaborazione con degli specialisti del ramo, i principi per gli assessment di promovimento all'interno di Swisscom con il fine di riconoscere per tempo e promuovere le nuove leve. Le prime esperienze dei candidati e dei membri della direzione aziendale che vi hanno partecipato sono state oltremodo positive. Gli assessment singoli o per gruppi sono una delle colonne portanti del promovimento del personale e dei quadri e sono sempre più utilizzati a livello di Gruppo.

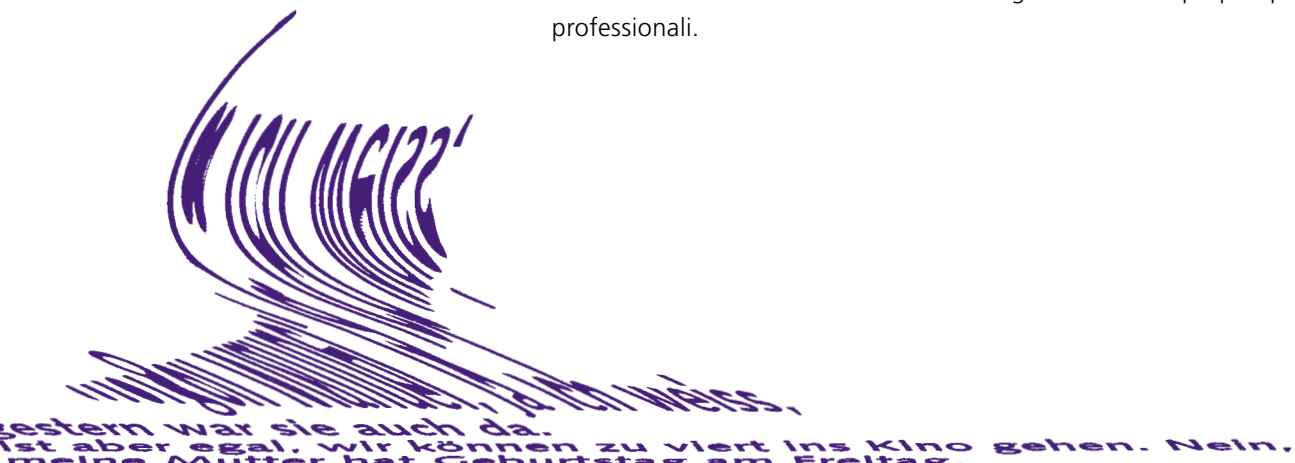
Impiego di moderni strumenti di conduzione del personale

Il 1° gennaio 1998 Swisscom ha introdotto quale nuovo strumento di conduzione del personale la valutazione dei collaboratori (VAC). La VAC è orientata alla stipulazione di accordi individuali sugli obiettivi tra i preposti ed i collaboratori. Nell'ambito della prova pilota „feedback ai preposti“ sottoponiamo ad una valutazione pure i quadri. Con altre innovazioni puntiamo all'introduzione di un sistema di salario flessibile e orientato alle prestazioni come pure allo sviluppo di nuovi modelli di orario di lavoro.

Sviluppo di un nuovo management delle idee

Nel processo di trasformazione di Swisscom vengono coinvolti tutti i collaboratori. La cassetta delle idee, il nostro nuovo strumento per le proposte di miglioramento, sollecita tutti a partecipare alla riflessione comune. Alle idee, alle proposte e all'attuazione di soluzioni non si pongono limiti. Tutti i dipendenti hanno in tal modo la possibilità di partecipare attivamente al nuovo orientamento di Swisscom e di migliorare così le proprie prospettive professionali.

Tutti i dipendenti hanno la possibilità di partecipare attivamente al nuovo orientamento.



Swisscom e il pubblico

Dal 1° ottobre 1997 Swisscom segnala la trasformazione dell'azienda di stato in una società anonima aperta al mercato anche attraverso una nuova „corporate identity“. La nuova immagine segna un nuovo inizio e sottolinea la nuova cultura aziendale, la profonda consapevolezza dei propri mezzi e il forte dinamismo di Swisscom.

La nuova corporate identity rende tangibile il cambiamento.

La nuova corporate identity segna un nuovo inizio e sottolinea la nuova cultura aziendale.

Ci preme anche sostenere i concerti di musica classica, perché la musica unisce le persone.

Il nuovo logo di Swisscom è stato introdotto conformemente alle direttive sulla corporate identity. Nei mesi di settembre e ottobre 1997, le nuove scritte sono state poste sugli 80 principali edifici dell'azienda. Nel contempo si è dovuto intervenire su 7000 veicoli e 13000 cabine telefoniche. È stato inoltre necessario adeguare alla nuova corporate identity tutti gli stampati, la carta intestata, gli apparecchi ed i terminali nonché le pagine Internet e Intranet. Anche l'abbigliamento ufficiale di circa 10000 collaboratrici e collaboratori deve essere ridisegnato. Invece di uniformi, il personale disporrà di indumenti funzionali.

Il passaggio da Telecom a Swisscom ha riscosso un forte interesse nella popolazione anche grazie all'attenzione che gli è stata riservata dai mezzi di comunicazione. Per favorire nel pubblico il radicamento della nuova immagine, fra la fine di settembre e la metà di ottobre è stata lanciata una campagna pubblicitaria attraverso la stampa e i mezzi di comunicazione elettronici. La maggior parte dei clienti, dei partner commerciali e dei collaboratori ha reagito positivamente alla nuova corporate identity di Swisscom.

[Informazioni immediate, complete e aggiornate in Internet](#)

Le principali informazioni concernenti l'azienda, i suoi prodotti e i suoi servizi sono disponibili in Internet all'indirizzo „<http://swisscom.ch>“ o „<http://swisscom.com>“. La homepage di Swisscom è molto visitata.

[Sponsorizzazioni mirate per metterci in evidenza](#)

Il nostro grande impegno nel settore delle sponsorizzazioni ha lo scopo di contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso il consolidamento della nostra immagine, il rafforzamento del legame con i clienti e l'incremento delle vendite. Nell'attività di sponsorizzazione ci concentriamo essenzialmente sui settori del tennis, del cinema, della musica, della scienza e della tecnica, nonché sui grandi progetti di importanza nazionale come l'Expo 2001 e le previste Olimpiadi invernali del 2006 a Sion.

Swisscom e l'ambiente

Prendiamo sul serio la nostra responsabilità nei confronti dell'ambiente. In ogni settore sfruttiamo sistematicamente tutte le possibilità di utilizzare in maniera ecologica le risorse. Da anni ci impegniamo con successo a favore di un consumo energetico controllato e del riciclaggio. L'informazione e la formazione costante delle collaboratrici e dei collaboratori costituiscono un fattore motivante ed aumentano il grado di accettazione. Informiamo regolarmente il pubblico e siamo un partner competente e credibile anche nelle questioni di carattere ambientale.

Il nostro sistema di gestione ambientale si basa sulla norma internazionale ISO 14001.

Con il nostro atteggiamento nell'effettuazione degli acquisti intendiamo conferire degli impulsi per una maggiore consapevolezza ambientale.

La ricerca della qualità, la protezione dell'ambiente e la salvaguardia della sicurezza sono temi ai quali attribuiamo un'importanza fondamentale. Il nostro sistema di gestione ambientale fa parte di un sistema per la gestione integrata della qualità, dell'ambiente e della sicurezza e si basa sulla norma internazionale ISO 14001, la quale prevede l'istituzione di un sistema pianificato e globale di gestione ambientale che tenga conto di tutte le attività aziendali. La realizzazione del nostro sistema qualità integrato è stata affidata a numerose unità organizzative, ciascuna responsabile per la parte che le competeva; questo per coinvolgere il maggior numero possibile di persone nel processo di elaborazione e per aumentare l'efficacia delle misure. Oltre 30 manager dell'ambiente, insieme ai loro team, elaborano ed attuano programmi di gestione ambientale. Nel settore delle telecomunicazioni, Swisscom è leader a livello internazionale per quanto riguarda il rispetto dell'ambiente, fatto sottolineato anche dalla certificazione di quasi tutte le unità organizzative in base alla norma ISO 14001.

[Servizi che aiutano a salvaguardare l'ambiente](#)

Siamo impegnati nello sviluppo, nella realizzazione e nella commercializzazione di servizi di telecomunicazione che aiutano a ridurre o a evitare l'inquinamento ambientale. In questo contesto sosteniamo i nostri fornitori e i nostri partner contrattuali nello sviluppo di prodotti e servizi che facilitano il risparmio di energia e di risorse. Fra questi vi sono, per esempio, le videoconferenze, i sistemi di telecontrollo, di telediagnosi e di teleconsulenza, che permettono di fare a meno di lunghe trasferte. La posta elettronica (e-mail) riduce il consumo e il trasporto di carta. Con il nostro atteggiamento consapevole e selettivo nell'effettuazione degli acquisti intendiamo conferire all'industria delle telecomunicazioni degli impulsi per un uso corretto delle risorse e per una maggiore consapevolezza ambientale.

Da anni ci impegniamo con successo per un consumo energetico controllato e un riciclaggio sistematico.

Esempi del nostro impegno ambientale

- Il consumo energetico viene tenuto sotto controllo da oltre dieci anni, per sfruttare al massimo il potenziale di risparmio.
- Nell'edilizia, privilegiamo le tecniche costruttive ecologiche che garantiscono lunga durata degli edifici ed elevato isolamento termico. I tetti piatti vengono coperti in misura sempre crescente con manti erbosi; le aree che circondano gli edifici vengono sistemate in modo da conferire loro un aspetto naturale.
- L'ottimizzazione sistematica degli impianti di illuminazione, riscaldamento, climatizzazione, raffreddamento e degli impianti sanitari permette di conseguire risparmi energetici.
- In tutta la rete interurbana sono utilizzati cavi con rivestimento in polietilene anziché in PVC.
- Partecipiamo a progetti di riciclaggio e utilizziamo anche prodotti riciclati (per es. per i tubi di protezione dei cavi).
- Per i materiali usati viene valutata la possibilità di una loro riutilizzo.
- La raccolta separata dei rifiuti viene effettuata in base a 40 diverse categorie di materiali.
- Nel campo dell'assistenza ai clienti, la scelta dei veicoli e la pianificazione dei tragitti vengono effettuate secondo criteri ecologici.
- Valutiamo la compatibilità ambientale degli articoli che teniamo in magazzino ed eliminiamo i prodotti pericolosi per l'ambiente.
- I fornitori ed i prodotti vengono scelti anche sulla base di criteri ecologici.

Consiglio di amministrazione e Direzione del Gruppo

Consiglio di amministrazione
Dott. Markus Rauh, Presidente

Audit interno
René Haltinner

Direzione del Gruppo
Tony Reis, CEO

Marketing & Sales
Heinz Karrer

Product Houses
Heinz Karrer (acting)

Network Services
Jens Alder

International
Jeffrey A. Hedberg

Corporate Information & Technology
Adrian Bult

Corporate Development
Dott. Dominik Koechlin

Finanze
David J. Schnell, CFO

Risorse umane
Walter Frei

Corporate Operations
Pierre-André Probst

– Voice
– Mobile
– Data & Multimedia

– Carrier Services



Ernst Hofmann

Peter Küpfer

Dott. André Richoz

Helmut Woelki

Dott. Markus Rauh

Rose Gerrit Huy

Franco Ambrosetti

Jacqueline Demierre

Felix Rosenberg

Consiglio di amministrazione

Dott. Markus Rauh,

Presidente, nato nel 1939. Ha studiato presso il Politecnico federale di Zurigo conseguendo il diploma di ingegnere meccanico, promozione a dott. sc. tech. ETHZ allo stesso istituto. Carriera professionale: Sperry Univac, Philips, Wild Leitz, Presidente della Direzione del Gruppo Leica di San Gallo. Presidente del Consiglio di amministrazione della AGI.

Franco Ambrosetti,

nato nel 1941. Studi in economia aziendale a Zurigo e Basilea, diploma di lic. rer. pol., dal 1995 Presidente e delegato del Consiglio di amministrazione della ditta Ambrosetti Technologies SA.

Jacqueline Françoise Demierre,

nata nel 1954. Corso per segretari delle telecomunicazioni PTT; Scuola per quadri a Berna, Scuola superiore di gestione aziendale, marketing e comunicazione. Carriera professionale: Ufficio dei telegrafi Berna, Direzione generale delle PTT, dal 1992 funzione dirigenziale nel settore Multinazionali, Direzione generale delle PTT.

Ernst Hofmann,

nato nel 1937. Scuola di amministrazione San Gallo, apprendistato quale telegrafista, Ufficio dei telegrafi Zurigo. Carriera professionale: Direzione delle telecomunicazioni Basilea, segretario generale della Federazione delle associazioni dei funzionari delle PTT e delle dogane, vicepresidente della Federazione svizzera delle PTT, membro della Presidenza dell'Unione Sindacale Svizzera.

Rose Gerrit Huy,

nata nel 1953. Studi in economia politica e in matematica ad Amburgo e Strasburgo, diploma di economista e matematica. Carriera professionale: Daimler-Benz, dal 1997 direttrice della Compaq Deutschland GmbH.

Peter Küpfer,

nato nel 1944. Perito contabile diplomato in Svizzera. Carriera professionale: Revisuisse, Financière CSFB, CS First Boston, CS Holding, Bank Leu AG, Leu Holding, dal 1997 consulente aziendale indipendente.

Dott. André Richoz,

nato nel 1947. Studi al Politecnico federale di Zurigo, promozione a dott. in fisica. Carriera professionale: National Scientific Fund, Credit Suisse, Gruppo Sulzer, dal 1990 direttore del gruppo di imprese Charmilles della Georg Fischer AG, direttore del gruppo SIKA.

Felix Rosenberg,

nato nel 1941. Studi del diritto a Berna. Carriera professionale: cancelliere del Tribunale distrettuale di Baden, Consigliere di Stato del Canton Turgovia, membro della Direzione generale delle PTT, direttore generale di Telecom PTT e fino alla fine del mese di marzo 1998 direttore generale di Swisscom, rappresentante statale.

Helmut Woelki,

nato nel 1949. Studi in economia aziendale a Francoforte sul Meno, diploma in gestione commerciale. Carriera professionale: catena Fegro Handelsgesellschaft, SAS Service Partner, Presidente del Consiglio direttivo della Lufthansa Service Holding AG (LSG).



Dott. Dominik Koechlin Adrian Bult

Heinz Karrer

Jeffrey A. Hedberg

David J. Schnell

Pierre-André Probst

Walter Frei

Tony Reis

Jens Alder

Direzione del Gruppo

Tony Reis,

Presidente della Direzione del Gruppo, nato nel 1941. Scuola di commercio di Lucerna, Cercle Commercial a Parigi, Swiss Mercantile College a Londra. Carriera professionale: IBM Europe, da ultimo General Manager „Country Operations“, Parigi, Telecom PTT. Mandati in Consigli di amministrazione: Banca Vontobel, Zurigo; Micronas, Zurigo; V-ZUG, Zugo.

David J. Schnell,

responsabile di Finanze, nato nel 1947. Studi in economia aziendale in Svizzera e negli Stati Uniti, Scuola per revisori di Zurigo. Carriera professionale: General Electric (USA), DEC, ITT Europe, da ultimo COO presso Elco Looser Holding.

Adrian Bult,

responsabile di Corporate Information & Technology, nato nel 1959. Studi in economia aziendale alla Scuola Superiore di San Gallo. Carriera professionale: IBM Svizzera, Telecom PTT.

Pierre-André Probst,

responsabile di Corporate Operations, nato nel 1945. Studi presso il Politecnico federale di Zurigo, diploma di ingegnere elettrotecnico. Carriera professionale: Politecnico federale di Zurigo, Direzione generale delle PTT, Telecom PTT.

Jens Alder,

responsabile di Network Services, nato nel 1957. Studi presso il Politecnico federale di Zurigo, diploma di ingegnere elettrotecnico, MBA INSEAD, Fontainebleau. Carriera professionale: Standard Telephon & Radio AG, Alcatel STR AG, Motor Columbus AG, Alcatel Schweiz AG.

Revisuisse Price Waterhouse, Berna

Heinz Karrer,

responsabile di Marketing & Sales, nato nel 1959. Studi in economia nazionale alla Scuola Superiore di San Gallo. Carriera professionale: Unione di Banche Svizzere, Associazione dei produttori, fornitori e agenti svizzeri di articoli sportivi, Intersport, Ringier AG, Telecom PTT. Mandati in Consigli di amministrazione: Intersport PSC Holding AG.

Dott. Dominik Koechlin,

responsabile di Corporate Development, nato nel 1959. Studi e dottorato in giurisprudenza, MBA INSEAD, Fontainebleu. Carriera professionale: Bank Sarasin & Cie, fondatore e partner di una ditta di consulenza aziendale, Telecom PTT.

Walter Frei,

responsabile di Risorse umane, nato nel 1943. Studi all'Università di Zurigo, insegnante di scuola media. Carriera professionale: Direzione delle telecomunicazioni Zurigo, Direzione generale PTT, Telecom PTT.

Jeffrey A. Hedberg,

responsabile di Swisscom International, nato nel 1961. BBA all'Università di Boston, MAB a Denver (materie principali: „relazioni internazionali“, „economia e commercio internazionali“). Carriera professionale: Matuschka Group, TVM Techno Venture Management, US West Inc., Coopers & Lybrand, Telecom PTT.

Revisore del Gruppo e revisore esterno

Glossario

ATM

Asynchronous Transfer Mode, tecnica di trasmissione a larga banda

Audiotex

Servizi d'annuncio di testi registrati, per esempio l'ora esatta, le previsioni del tempo ecc.

COMCOM

Commissione federale delle comunicazioni

CPE

Customer Premises Equipment

CPS

Customer Premises Solutions

DECT-Standard

Digital European Cordless Telephone

ERMES

Enhanced Radio Message System

FSAN

Full Service Access Network

Gateway

Nodo di rete

GSM

Global System for Mobile Communications

IN

Reti intelligenti

Interconnessione

Accesso di terzi alla rete

ISDN

Integrated Services Digital Network, collegamento digitale

Last mile

Accesso fisico al domicilio del cliente

Multimedia

Tecnologia informatica che riunisce in una sola applicazione testi, video, voce, grafica, animazione

Natel

Denominazione commerciale delle reti di telefonia mobile di Swisscom

Pager, Paging

Sistemi di radiocollama unidirezionali attraverso i quali si possono inviare brevi messaggi ai ricevitori, i cosiddetti pager

PSTN

Public Switched Telephone Network, collegamento analogico

Roaming

Termine internazionale, che indica l'impiego del telefono mobile oltre i confini di un Paese con la stessa carta GSM e lo stesso numero di chiamata

Servizi Remote Access

Accesso da una stazione di lavoro a file e programmi memorizzati in sistemi remoti

SYDINET

Rete digitale sincrona

TQM

Total Quality Management

UFCOM

Ufficio federale delle comunicazioni, Bienne

WELCOM

World Electronic Community

Indirizzi

	<p>Sede centrale Swisscom SA Casella postale Viktoriastrasse 21 CH- 3050 Berna Tel. +41 31 342 11 11 Fax +41 31 342 25 49 E-Mail: swisscom@swisscom.com</p>		
Austria	<p>Partecipazioni e società affiliate Swisscom Telekommunikations- gesellschaft m.b.H. Strohgasse 14c A-1030 Wien Tel. +43 1 717 48 11 Fax +43 1 717 48 99 E-mail: office@swisscom-austria.com</p> <p>UTA Telekom AG Rooseveltplatz 2 A-1090 Wien Tel. +43 1 404 60 3005 Fax +43 1 404 60 93005</p>		
Francia	<p>Estel 26c, Boulevard du Président Wilson F-67953 Strasbourg Tel. +33 (0) 388 22 35 63 Fax. +33 (0) 388 22 36 12</p>		
Germania	<p>tesion GmbH & Co. KG Kriegsbergstrasse 11 D-70174 Stuttgart Tel. +49 711 2021-0 Fax +49 711 2021-612 E-mail: telefonzentrale@tesion.net</p>		
India	<p>Swisscom Essar Ltd. X-7, Okhla Industrial Area, Phase II New Delhi 110 020 Tel. +91 11 682 88 45-7 Fax +91 11 682 88 74</p>		
Italia	<p>Swisscom S.p.A. Direzione commerciale Vendite Via del Vecchio Politecnico 3 I-20121 Milano Tel. +39/2 760 12 899 Fax. +39/2 760 11 358</p>		
Malaysia	<p>Mutiara Swisscom Sdn Bhd Lot 30, Jalan Delima 1/3 Subang Hi-Tech Industrial Park 40000 Shah Alam - Selangor Darul Ehsan Kuala Lumpur Tel. +60 3 721 18 00 Fax +60 3 721 18 57 E-mail: CorpCom@mutiara.com.my</p>		
		Paesi Bassi	<p>Unisource N.V. P.O. Box 2003 NL-2130 GE Hoofddorp Tel. +31 23 569 7904 Fax +31 23 569 7911 E-Mail: corporateuni@att-unisource.com</p>
		Repubblica Ceca	<p>SPT Telecom a.s. Olšanská 5 CZ-13000 Praha 3 Tel. +420 2 6714 1111 Fax +420 2 691 91 60</p>
		Ungheria	<p>JászTel Rt. Alsócsincsapart u.2. H-5100 Jászberény Tel. +36 57 414 100 Fax +36 57 404 100 E-Mail: jasztel@jaszstel.hu</p>
		USA	<p>Swisscom North America, Inc. 2001 L Street, N.W. Suite 600 Washington, D.C. 20036 Tel. +1 202 785 1145 Fax +1 202 457 0514</p>
		Belgio	<p>Rappresentanze Swisscom Brussels 33, bld. de la Cambre B-1000 Brussels Tel. +32 2 647 2014 Fax +32 2 647 0053</p>
		India	<p>Swisscom Delhi Liaison Office A 156 New Friends Colony New Delhi 110 065 Tel. +91 11 684 8482 Fax +91 11 684 8487</p>
		Malaysia	<p>Swisscom Representative Office Malaysia c/o Mutiara Swisscom Sdn Bhd Lot 30, Jalan Delima 1/3 Subang Hi-Tech Industrial Park 40000 Shah Alam - Selangor Darul Ehsan Kuala Lumpur Tel. + 6016 323 5603 Fax + 603 730 7492 E-Mail: kusio@mutiara.com.my</p>

Servizio di contatto

Swisscom SA
Corporate Communications
Viktoriastrasse 21
Casella postale
CH-3050 Berna
Telefono +41 31 342 36 78
Fax +41 31 342 27 79
Internet: <http://www.swisscom.ch>
E-Mail: swisscom@swisscom.com

Investor Relations

Curd-Hasso von Flemming
Telefono +41 31 342 64 10
Fax +41 31 342 64 11
E-Mail: Curd-Hasso.vonFlemming@swisscom.com

Colophon

Il rapporto di gestione 1997 di Swisscom SA è ottenibile in italiano, tedesco, inglese e francese. I rapporti di gestione come pure ulteriori informazioni possono essere richiesti con il tagliando allegato. Informazioni aggiornate possono essere consultate anche in Internet.

Editore: Swisscom SA, Berna
Ideazione e realizzazione:
Eurocom Corporate & Financial
Communications, Zurigo,
Wirz Investor Relations, Zurigo
Veste tipografica:
Gottschalk+Ash Int'l
Redazione: Swisscom SA,
Corporate Communications, Berna
Foto: pag. 38, 46, 52 Pia Zanetti,
Zurigo, pag. 6, 20, 30 Prisma

Stampato su carta sbiancata senza
l'impiego di cloro

Copyright © by Swisscom SA, Berna