FAQ All IP «Swisscom ready»

Février 2017

La vision «Swisscom ready»

- Tous les logements et les locaux commerciaux sont équipés d'une connexion IP Swisscom fonctionnelle à tout moment, de la même manière que l'électricité et l'eau.
- La nouvelle liberté offerte par le réseau IP ultramoderne – simple, confortable et rapide.
  - Grâce à la connexion IP Swisscom et à mon routeur personnel, je peux emporter mes services à tout moment et partout, et les utiliser sans interruption.
  - Seul un bref entretien préalable avec Swisscom est nécessaire.
  - Les premiers clients profiteront de cette nouvelle option à partir du deuxième semestre 2017.

Passage à All IP

La migration vers technologie All IP tournée vers l'avenir est actuellement en cours dans le monde entier, y compris chez Swisscom. Les conditions techniques nécessaires à la numérisation du site économique suisse sont ainsi fournies. All IP apporte au client davantage de flexibilité, de simplicité et d'efficacité, et ce, en tout temps et à partir de n'importe quel terminal. D'ici à fin 2017, Swisscom prévoit de faire passer tous les services basés sur la téléphonie fixe traditionnelle vers la technologie IP résolument tournée vers l'avenir (IP: protocole Internet). D'ici là, le support de la technologie traditionnelle sera assuré. A compter de 2018, l'ancienne infrastructure téléphonique sera progressivement mise hors service. Les clients qui ne seront pas encore passés aux produits IP seront accompagnés par Swisscom lors de la migration.

Le passage à All IP permet la mise en œuvre de la vision «Swisscom ready».

www.swisscom.ch/ip

Questions et réponses au sujet de «Swisscom ready»

Question	Réponse
Qu'est-ce que «Swisscom ready»?	Il s'agit de la vision qui consiste à permettre aux clients Swisscom d'accéder aux services de télécommunication de la même manière qu'à l'eau et l'électricité. Cette option est possible parce que les connexions sont «actives/on/ready» en permanence et que le routeur constitue la clé d'accès aux services du client. Une fois activée, la connexion IP reste active, y compris en cas de résiliation ou de déménagement!
Qu'est-ce qu'une connexion «Swisscom ready»?	Une connexion sur laquelle un client final Swisscom peut à tout moment brancher son routeur et utiliser ses services immédiatement.
Quelles sont les conditions requises pour «Swisscom ready»?	Chaque connexion doit reposer sur une technologie de raccordement IP tournée vers l'avenir. Les appareils doivent par conséquent être compatibles IP.
A partir de quand l'option «Swisscom ready» sera-t-elle disponible?	A partir du deuxième semestre 2017, les premiers clients pourront, après consultation de Swisscom, déménager plus

	facilement, et les nouveaux clients utiliser leurs nouveaux services de manière simplifiée.
Pourquoi est-ce que l'option ne fonctionne toujours pas pour certains clients?	La connexion est dans ce cas toujours basée sur l'ancienne technologie ou n'a pas encore été activée, et n'est donc pas encore compatible avec «Swisscom ready».
A partir de quand tous les foyers pourront-ils profiter de cette option?	Dès qu'ils seront «Swisscom ready». Cette étape dépend du développement des connexions ultra large bande (FTTS/B) et du passage à All IP.
Dois-je communiquer ma nouvelle adresse lors de mon déménagement?	Oui, le client doit pour l'instant toujours signaler son déménagement (en ligne, par téléphone ou en boutique). Après examen, Swisscom indique au client si un déménagement ou une première mise en service simplifiés sont possibles.
Pourquoi faut-il encore contacter Swisscom?	Pour profiter de l'option «Swisscom ready», les clients doivent encore contacter Swisscom car des mises en service doivent être effectuées par Swisscom dans certains endroits encore non équipés d'une connexion «Swisscom ready».
Quel est l'objectif de «Swisscom ready» et quels sont les avantages pour le client?	«Swisscom ready» vise à garantir une expérience client optimisée: la première mise en service ou le déménagement simplifiés: • Aucune information sur le locataire précédent nécessaire (ligne antérieure). • Le client doit désormais uniquement envoyer ses coordonnées à Swisscom. • Tous les services sont rapidement disponibles. • L'emménagement ne doit plus avoir lieu à une date fixe.
A quoi reconnaît-on une connexion «Swisscom ready»?	Le client ne peut pas la reconnaître. Il doit encore contacter Swisscom (en ligne, par téléphone, en boutique).
Comment reconnaître la bonne prise?	Fibre: il n'y a qu'une seule prise dans le logement. Cuivre: le locataire précédent ou le bailleur doit indiquer la prise active. Sinon, il faut essayer.
Que faire en cas de panne du routeur personnel?	Le client doit contacter Swisscom pour se faire envoyer un nouveau routeur ou aller en chercher un dans la boutique la plus proche. Les clients privés peuvent également aller chercher le routeur en kiosque.
Le client peut-il dès aujourd'hui brancher son routeur sur n'importe quelle prise partout en Suisse et utiliser les services?	Non, des connexions «Swisscom ready» sont impérativement nécessaires.
Transmission du routeur: peut-on donner ou vendre le routeur?	Le routeur ne peut être remis qu'après une réinitialisation conforme, afin de s'assurer que le nouvel utilisateur n'utilise pas les services du propriétaire précédent.
Que faire en cas de vente du routeur (sans réinitialisation préalable)?	Lorsque le nouveau propriétaire branche le routeur, l'ancien propriétaire reçoit un avis de mise en service de son routeur sur un site tiers. Le message contient un lien qui lui permet de déconnecter son routeur vendu/donné des services actifs. Le vendeur du routeur peut également passer par la hot-line. Tout problème est ainsi évité.