

Swisscom acquiert une participation majoritaire dans la start-up Mila

Depuis deux ans, Swisscom propose à ses clients, conjointement avec la start-up Mila, une assistance sur site supplémentaire, flexible et rapide: Swisscom Friends. Swisscom vient d'acquérir une participation majoritaire dans Mila. Cet investissement permet au prestataire suisse de TIC de poursuivre le développement de ses activités dans le secteur de la «shared economy».

Grâce à Swisscom Friends, les clients obtiennent facilement une aide compétente et économiquement intéressante dans leur voisinage, même en dehors des horaires de travail habituels. Le principe est simple: les clients peuvent se connecter à www.swisscomfriends.ch et chercher de l'aide face à un problème technique, ou postuler pour devenir eux-mêmes Swisscom Friends. «Nous pensons que les modèles de services participatifs comme ceux que propose Mila sont appelés à prendre de l'importance», explique Marc Werner, responsable de la division opérationnelle Clients privés de Swisscom. C'est notamment la numérisation et l'interconnexion, toujours plus intenses, qui exigent des modèles de services novateurs pour pouvoir continuer d'offrir la meilleure assistance possible à la clientèle. A l'avenir, les prestations de service fournies par Swisscom sur place chez le client ainsi que les Swisscom Friends seront réunis sur la plateforme de Mila et complétés par des partenaires électriciens et informaticiens accrédités en tant que prestataires. Les parties sont convenues de ne pas divulguer le montant de l'investissement.

Aux côtés de Swisscom, Coresystems, fournisseur international de solutions Field Services mobiles basées sur le Cloud, reste actionnaire et partenaire stratégique de Mila AG. Christian Viatte, actuel Head of Service Experience & Innovation de Swisscom, sera le nouveau CEO de Mila, dont il assurera la direction opérationnelle. Manuel Grenacher, fondateur et actuel CEO, restera au service de la société en tant que stratège, au poste de président du conseil d'administration.

«Je suis fier que Swisscom prenne une participation majoritaire dans Mila et veuille promouvoir l'économie collaborative en tant que prestataire de TIC leader», se réjouit Manuel Grenacher, fondateur de Mila et de Coresystems, avant d'ajouter: «Au travers de notre crowd, nous entendons aider d'autres entreprises à offrir un service rapide et flexible pour augmenter la satisfaction de leur clientèle».

Mila étoffe sa clientèle

Parmi les clients actuels de Mila, on trouve notamment des sociétés telles que Vodafone Deutschland ou les fournisseurs d'énergie IWB et ewz. La société suisse Brack.ch collabore aussi avec Mila depuis peu. Les clients de ce détaillant en ligne peuvent dès à présent commander l'installation ou la configuration du produit (téléviseur, ordinateur, smartphone, etc.) qu'ils lui achètent. Mila devrait trouver des partenaires supplémentaires principalement en Europe.

Des pionniers de l'économie collaborative: 1500 Swisscom Friends actifs

En deux ans, Swisscom et Mila ont constitué une communauté de services de plus de 1500 «friends» actifs dans toute la Suisse, qui prennent actuellement en charge quelque 1000 demandes chaque mois. Les Swisscom Friends ont été reconnus comme pionniers de l'économie collaborative, puisqu'ils se sont vu décerner un Crowd Collaboration Award par Crowd Companies, de la Silicon Valley.

Informations et photos sur:

www.swisscomfriends.ch

www.swisscom.ch

www.mila.com

www.mila.com/press

www.mila.com/whitepaper

Berne, le 30 novembre 2015