

**Zeitschrift:** Technische Mitteilungen / Schweizerische Post-, Telefon- und Telegrafienbetriebe = Bulletin technique / Entreprise des postes, téléphones et télégraphes suisses = Bollettino tecnico / Azienda delle poste, dei telefoni e dei telegrafi svizzeri

**Band:** 72 (1994)

**Heft:** 7

**Artikel:** Unisource Business Networks (Suisse) SA

**Autor:** Romanens, André

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-874719>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 13.10.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Unisource Business Networks (Suisse) SA

André ROMANENS, Berne

## Zusammenfassung

*Unisource Business Networks (Schweiz) AG*

Der Autor erläutert die Gründung der Holding mit Sitz in Bern. In der Schweiz besteht in jeder Sprachregion, in den wichtigen Handelszentren von Zürich, Genf und im Tessin, je eine Niederlassung. Weitere Büros wurden in Basel, Lausanne, Luzern und St. Gallen eröffnet. Die Organisation gestattet es, eine breite Produktpalette mit der nötigen Konkurrenzfähigkeit und Flexibilität anzubieten. So sind die Kunden von vielen Problemen im Bereich der Fernmeldedienstleistungen entlastet. Zudem bieten Netzmanagementzentren Gewähr für höchste Betriebsqualität.

## Riassunto

*Unisource Business Networks (Svizzera) SA*

L'autore spiega la fondazione della holding che ha sede a Berna. In Svizzera è stata creata un'agenzia per ogni regione linguistica nei centri commerciali di Zurigo e Ginevra come pure in Ticino. Sono stati inoltre aperti degli uffici a Basilea, Losanna e a San Gallo. L'organizzazione permette di offrire una vasta gamma di prodotti con la flessibilità e la concorrenzialità necessarie. I clienti sono sgravati dai numerosi problemi che concernono le telecomunicazioni. Inoltre i centri di gestione della rete garantiscono la migliore qualità d'esercizio.

## Résumé

*Unisource Business Networks (Suisse) SA*

L'auteur explique la fondation du holding ayant son siège à Berne. En Suisse, une agence a été créée dans chacune des régions linguistiques dans les centres très commerciaux de Zurich, Genève et au Tessin. En outre, des bureaux ont été ouverts à Bâle, Lausanne, Lucerne et St-Gall. L'organisation permet d'offrir une large palette de produits avec la compétitivité et la flexibilité nécessaires. Ainsi, les clients sont déchargés de nombreuses questions touchant les télécommunications. En outre, des centres de gestion du réseau garantissent la qualité d'exploitation la plus élevée.

## Summary

*Unisource Business Networks (Switzerland) plc*

The author explains the founding of the holding company with main offices in Berne. Swiss branches exist in each of the language regions in the important trade centers of Zurich, Geneva and in the Ticino. The organization permits the offering of a large product range with the necessary competitiveness and flexibility. Therefore the customers are relieved of many problems in the area of telecommunication services. In addition network management centers guarantee the highest quality of service.

## Une naissance attendue

En 1993 les PTT Télécom suisses rejoignirent les PTT Telecom des Pays-Bas et la société Telia de Suède pour créer la société Unisource organisée en un holding, Unisource NV, dont le siège est au Pays-Bas et qui dispose de deux sociétés de distribution, à savoir: Unisource Business Networks et Unisource Satellite Services.

A la suite de ces premières démarches et conformément à un plan d'action parfaitement respecté, Unisource Business Networks Suisse était fondée le 1<sup>er</sup> avril 1994 avec son siège à Berne.

Unisource est en relation étroite avec nombre de pays ou organisations réparties un peu partout dans le monde. Il s'agit de sociétés nationales ou des distributeurs dans toutes les régions économiquement importantes d'Europe. On trouve des représentations en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas, en Espagne, en Suède, en Angleterre, en Finlande, en Italie et, depuis peu, en Norvège.

A cela s'ajoute des accords passés avec des organisations de grande envergure. Citons parmi les plus importantes, la société Telefonica par laquelle il sera possible de s'ouvrir vers les marchés sud-européen et sud-américain. Grâce au partenariat avec SITA, l'un des plus grands exploitants de réseaux de données dont l'une des applications couvre les besoins de télécommunication des compagnies aériennes, Unisource dispose de l'accès au réseau nord américain et au marché de plus de 200 autres pays. Par la collaboration avec KDD, compagnie connue exploitant des réseaux de données dans des pays à économie forte, la porte de l'Extrême-Orient s'ouvre à Unisource. Enfin Unisource Suède a passé un accord pour représenter et distribuer les produits Unisource en Finlande par la société HTC (Helsinki Telephone Company) qui est le fournisseur officiel de prestations de télécommunications en Finlande.

## Une répartition géographique idéale

Berne étant la capitale de la Suisse, il était naturel de choisir cette localité comme siège d'Unisource Business Networks (Suisse) SA, ne serait-ce que pour maintenir des contacts étroits avec la Direction générale de Télécom PTT, même si l'indépendance d'UBN doit être clairement affichée.

L'infrastructure est constituée par trois bureaux régionaux qui s'inscrivent dans des régions ayant des activités commerciales importantes: Zurich, Genève et le Tessin, chacune d'elles se trouvant dans une région linguistique différente.

D'autres bureaux sont également installés dans les villes suivantes: Bâle, Lausanne, St-Gall et Lucerne. Ainsi la grande diversité linguistique de la Suisse constitue un avantage appréciable et permettra, dans une perspective européenne, de faire des clin d'œil à bon nombre de pays qui nous entourent!

### *Une organisation faite sur mesure*

Le directeur d'Unisource Business Networks (Suisse), Max Schaeren, dispose de cinq unités d'organisation adaptées et modelées pour assumer de façon optimale les activités technico-commerciales de l'entreprise.

L'effectif du personnel se monte à 180 personnes, dont 63 sont rattachées aux quartiers généraux et 117 à la production et à la vente de prestations. La répartition dans chaque unité d'organisation se présente comme suit: par souci de clarté les termes anglais ont été conservés.

«Sales Support & Marketing» est constitué par le «Sale Management», le «Sale Support» et le «Marketing Support Service». Les activités principales sont la gestion des canaux de distribution, le contact avec les centres et bureaux régionaux, avec Télécom PTT ainsi que les relations publiques.

«Product & Services» définit le positionnement des prestations avec la collaboration des quartiers généraux de la société-mère. Les «Product Managers» des différents groupes de produits sont rattachés à cette unité.

«Operations & Development» est responsable de la production des prestations en Suisse et de la gestion du réseau.

«Finance & System» est chargé d'effectuer la comptabilité, le controlling et elle définit aussi les moyens électroniques destinés à la gestion de l'entreprise.

«Personnel & Organisation» concerne les ressources humaines; cette unité gère les bâtiments et règle les problèmes d'intendance.

### *Une ère nouvelle dans les télécommunications!*

Aujourd'hui les clients sont en droit d'exiger «plus» de la part des fournisseurs de prestations de télécommunications. Il est connu que lorsqu'ils ne sont pas satisfaits, ils peuvent de nos jours avoir recours à des solutions alternatives.

Dans cette optique, Unisource a admis comme hypothèse que le client désirait avant tout une solution globale pour ses besoins en matière de télécommunications et un seul point de contact pour faire part de ses intentions et pour régler le montant de sa facture de télécommunications.

C'est la raison pour laquelle Unisource a cherché, dès le début, à offrir une gamme de produits hautement diversifiés de façon à améliorer sa compétitivité. En outre, le client souhaite bénéficier d'un service personnalisé pour les affaires de télécommunications et veut être déchargé de tout autre souci pour mieux se concentrer sur son propre domaine d'activité.

La qualité de service que l'on peut offrir est aujourd'hui un élément faisant partie du prix. Il ne suffit plus de donner des garanties minimales bien inférieures à celles attendues et de se dire que «quoi qu'il arrive nous sommes couverts!» Ce genre de réflexion est dépassé.

En cas d'avaries sur des équipements de télécommunications, des solutions de remplacement doivent être appliquées dans des délais convenus à l'avance conformément aux conditions précisées dans le contrat.

Face à la concurrence, il faut faire preuve d'imagination et de souplesse. Les clients exigent un rapport qualité/prix favorable, basé sur des mesures objectives de la qualité de transmission et sur une évaluation correcte des coûts. Il faut aussi faire preuve de rigueur pour respecter les délais et assurer la qualité requise.

### *Une palette de produits bien garnie!*

Toute la gamme de produits Unisource est vendue par le canal de Télécom PTT, ce qui signifie que le client garde toujours le même point de contact auprès de la Direction des Télécommunications à laquelle il est rattaché, mais bénéficie d'un choix de prestations bien plus étoffé que par le passé.

Unisource Business Networks Suisse offre une palette de produits dont le point commun n'est pas seulement l'excellence dans la qualité mais aussi une uniformité, attestée par le préfixe «Uni» illustrant leur appartenance au même fournisseur.

Les quatre groupes principaux sont les suivants:

- Unidata
- Unimaster
- Uniplus
- Unistream Managed Bandwidth

#### *Unidata*

Unidata regroupe tous les services spécialisés de transmission et de commutation de données. Il s'agit de prestations de haute qualité en ce qui concerne la disponibilité. Le client définit la qualité de transmission souhaitée et le délai de mise en service selon un accord préalable. Tous ces services sont basés sur des recommandations internationales et bénéficient des facilités pour la gestion de bout en bout, la protection contre les erreurs et le routage automatique. Le client dispose, en cas de difficultés, d'un support de portée internationale.

#### *Unidata Packet Switched service*

Ce service est basé sur la norme internationale X.25 (CCITT 1988) et présente des caractéristiques de sta-

bilité et de fiabilité remarquables. Grâce au protocole X.25 qu'il est facile d'implémenter dans des terminaux, PC et autres machines, ce raccordement constitue une alternative intéressante à une location de circuits, lorsqu'il s'agit de transmettre périodiquement des données. Actuellement la commutation de paquets est toujours dans une phase ascendante. Cette prestation est produite en Suisse par le réseau Télépac et son appellation est devenue Unidata Télépac.

#### *Unidata SNA/SDLC service et Unidata IP services*

La configuration SNA (System Network Architecture) appartient à une architecture de réseau largement répandue, utilisée dans un environnement IBM. A bien des égards ce protocole présente des points communs avec X.25. Identiquement IP (Internet Protocol) est un protocole de transport pour relier des réseaux locaux (LAN).

#### *Unidata Frame Relay service*

Ce service, appelé aussi relais de trames, offre une solution d'un niveau de performance élevé, lorsque l'on veut relier des ordinateurs. Il est aussi fréquemment mis en œuvre pour relier des réseaux (LAN). Frame Relay caractérise avant tout par une grande efficacité de transmission et des temps de traitement très courts: il suffit pour cela de disposer d'une ligne de transmission de qualité suffisante. Cette technique de transmission est appropriée pour des transferts de données importants arrivant de manière intermittente, telle que la mise à jour de fichiers entre les ordinateurs d'une même entreprise, mais situés à des endroits différents. Frame Relay constitue une solution intermédiaire avant l'arrivée des services de transmission de cellules ATM.

#### *Unidata LAN Interconnect services*

Ce service permet de connecter de façon économique des LAN géographiquement éloignés. Ainsi chaque usager d'un LAN peut communiquer avec un partenaire raccordé à un autre LAN créant ainsi un LAN unique mais virtuel. Ce service supporte les interfaces de type Ethernet et Token ring qui représentent à eux seuls les 95 % des LAN. Les raccordements sont dimensionnés en fonction des exigences de l'application. En effet un transfert de fichiers de type alphanumérique ou une application CAD/CAM ne requièrent pas la même vitesse de transmission. En dimensionnant les raccordements selon les besoins réels de l'application, on peut réaliser des économies appréciables. Le système d'adressage LAN est promis à un bel avenir et renforce l'attractivité du service LAN Interconnect.

### *Unimaster*

Unimaster comporte deux volets appelés *Facilities Management* et *Outsourcing* qui tous permettent à un client de disposer d'une solution lui donnant entière satisfaction pour son application de télécommunications. Il va de soi qu'une telle prestation ne se limite pas uniquement au territoire suisse mais a une portée internationale.

#### *Unimaster Facilities Management*

Dans ce cas le client confie à Unisource l'installation du réseau, son entretien et son exploitation. D'autre part l'assistance au client est assurée de façon permanente et offre un grand degré de sécurité pour les liaisons grâce aux centres de gestion de réseau.

#### *Unimaster Outsourcing*

Le client remet sous contrat la gestion du réseau à Unisource. Les activités d'Unisource vont même au-delà des télécommunications puisqu'il est même possible d'étendre cette gestion à certains travaux de routine de la couche «application» définie dans le modèle ISO.

### *Uniplus*

Uniplus offre une gamme de services à valeur ajoutée tels que Mailbox destinés aux utilisateurs d'ordinateurs personnels ainsi qu'à l'échange d'information entre différents systèmes électroniques. Uniplus correspond aux normes internationales et utilise l'infrastructure du vaste réseau de transport offert par Unisource. Il peut de ce fait être facilement intégré dans des applications déjà existantes et assure une très bonne continuité des services offerts par arCom 400 et ceux d'Uniplus.

#### *E-Mail*

C'est une prestation de messagerie électronique (Uniplus 400 Net) basée sur la recommandation X.400 (88) qui, par le jeu de différentes passerelles, permettra d'accéder aux systèmes parents que sont MS-Mail, CC-Mail, Internet et d'autres. Les accès au réseau télex et au service de télécopie sont déjà opérationnels.

#### *EDI*

Il s'agit d'une prestation qui couvre les applications d'échange de documents commerciaux. Cela concerne des factures, des bordereaux d'accompagnement, des formulaires qui peuvent être traités électroniquement. Cette méthode permet de diminuer les documents sur papier de façon notable.

#### *EFTPOS*

Cette expression provient de l'anglais (Electronic Found Transfer at the Point Of Sale) signifiant: télétransaction par voie électronique au point de vente. Il est possible par ce service d'élargir les possibilités d'utilisation des cartes de crédit usuelles, en particulier grâce à des lecteurs de cartes installés aux points de vente. Ceux-ci établissent une liaison vers des centres de clearing pour procéder aux opérations comptables.

### *Unistream Managed Bandwidth*

Cette prestation propose une offre globale pour transmettre la parole, les données et les images. Ce réseau a l'avantage d'être parfaitement modulable, les voies

de communication et les capacités de transmission pouvant être dimensionnées sur mesure. Il convient parfaitement à la communication globale d'entreprise, car il permet de relier différentes succursales situées aux quatre coins de la planète. La gamme de vitesse offerte est comprise entre 1,2 et 512 kbit/s par voie logique. La capacité modulable est multipliée par un facteur 2 ou simplement divisée par 2 lorsque les conditions nécessitent une telle adaptation. En ce qui concerne la disponibilité, le niveau de service prévoit des qualités comprises entre 99,6 et 99,9 %.

Les interfaces mises à disposition couvrent toutes les applications et sont les suivantes:

jusqu'à 19,2 kbit/s	V.24/V.28 et RS 232
jusqu'à 64 kbit/s	V.35
de 56 à 512 kbit/s	V.11/RS 422

Précisons que cette prestation peut être obtenue dans toute l'Europe.

## *Un réseau de base performant grâce au centre de gestion du réseau*

Le centre de gestion du réseau (Network management center) n'est pas un produit en tant que tel, mais un moyen permettant d'ajouter à toutes les prestations offertes une qualité de service supérieure. Comme les activités commerciales internationales sont très exigeantes pour ce qui touche à la qualité des liaisons, Unisource Business Network a conçu des centres de gestion de réseaux pouvant se substituer les uns avec les autres afin d'avoir l'ensemble du réseau sous contrôle.

Ces centres surveillent sans relâche le réseau européen et mondial, assurant ainsi une parfaite exploitation 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine. Une telle rigueur garantit une surveillance optimale des réseaux et le personnel d'assistance, polyglotte, peut en tout temps prendre les mesures utiles pour offrir les prestations conformes aux exigences du client.

Notre label de qualité est bel est bien une réalité!



**André Romanens** (1942), marié, 2 enfants, a passé son enfance à Orbe, où il a suivi le collège secondaire. Après un apprentissage de mécanicien-électricien, il poursuit ses études pour devenir Ingénieur ETS en électronique. Engagé d'abord par l'Institut suisse de météorologie à Zurich, puis par Alusuisse à Chippis, il entre à la Direction générale des PTT en 1973. Son activité dans le domaine des modems, des circuits loués et des services de télématique, lui a permis de suivre l'évolution de la communication de données. Actuellement il met à profit son expérience dans le marketing auprès d'Unisource Business Networks.