

COMUNI@UPC

ATTUALE. CONNESSA. COMPATTA.

INTERVISTA A BAPTIEST COOPMANS, CEO DI UPC



Baptiest Coopmans, CEO UPC

Il 1° febbraio 2020 Baptiest Coopmans ha assunto la direzione di UPC. È entrato nel gruppo Liberty nel 2013 ed è un dirigente esperto. Le sue conoscenze tecnologiche approfondite daranno impulso all'attuazione del piano di crescita di UPC.

È da poco in Svizzera. Come ha vissuto i primi mesi, con la crisi da Coronavirus?

Come per tutti noi, anche per me la situazione attuale è nuova e gli ultimi mesi sono stati molto intensi. Anch'io, come molti altri, mi preoccupa per la salute dei miei figli, dei miei genitori e dei miei amici e ovviamente penso a come UPC potrà uscire indenne da questa fase. Finora è andato tutto bene, grazie all'enorme impegno di tutti i collaboratori. Sono estremamente orgoglioso dell'azienda e dei collaboratori che anche durante questa crisi stanno facendo il massimo per i nostri clienti, cercando di adattarsi alla nuova realtà. La nostra rete e il nostro lavoro hanno assunto sempre più importanza durante la crisi da COVID-19. Le comunicazioni, e quindi le nostre principali attività, sono risultate più importanti che mai in questi ultimi mesi di lavoro in remoto. Il Coronavirus ha anche scatenato una reazione in me: ora apprezzo di più le piccole cose della vita.

Com'è possibile gestire in modalità di smart working un'azienda grande come UPC?

Il passaggio allo smart working è andato benissimo. In pochi giorni siamo riusciti a far sì che i nostri collaboratori potessero svolgere tutto il loro lavoro da casa. UPC è da sempre un'azienda molto professionale e ben organizzata e adesso raccogliamo i frutti del nostro lavoro. Negli ultimi anni abbiamo investito molto nei collaboratori, nella rete e nell'infrastruttura digitale, e ne è valsa la pena, soprattutto alla luce della situazione attuale. Facciamo tutto il possibile per agevolare il lavoro da casa dei nostri collaboratori; anche per noi, le comunicazioni in remoto e un'infrastruttura stabile contano ora più che mai.

Come giudica la copertura di Internet in Svizzera?

In Svizzera ci sono infrastrutture straordinarie: le strade, i trasporti pubblici e anche le reti fisse e mobili sono di ottima qualità. Gli svizzeri giustamente si aspettano e pretendono una rete ben funzionante e noi fortunatamente riusciamo a soddisfarli con la gigarete di UPC, che offre Internet alla velocità massima di 1 Gbit/s anche agli abitanti delle zone rurali meno centrali e delle piccole comunità. Quest'anno commercializzeremo molto la gigarete.

Che ruolo riveste un'infrastruttura ben congegnata sull'attività economica di una località?

Il passato ci insegna che un sistema giuridico sicuro, un buon sistema scolastico e la qualità dell'infrastruttura sono i componenti più importanti per la crescita economica, le innovazioni e la qualità della vita. La Svizzera lo dimostra. L'infrastruttura digitale e la qualità della rete diventano quindi sempre più rilevanti.

Tutto il mondo parla di 5G. Come si immagina in questo contesto il futuro della rete via cavo in fibra ottica?

Le reti mobili e fisse vengono costantemente perfezionate ed ampliate. Diventano sempre più veloci e hanno una capacità sempre maggiore. Soprattutto durante l'emergenza Coronavirus è risultata evidente la necessità di un'infrastruttura affidabile. La rete 5G comporta nuove



Newsletter 1/2020

Care lettrici, cari lettori,

negli ultimi mesi le comunicazioni in remoto sono salite alla ribalta. Una rete di comunicazione stabile alla velocità massima di 1 Gbit/s, che si riveli affidabile anche nell'epoca dell'home office e delle videoconferenze, è diventata indispensabile. Le richieste a noi provider hanno raggiunto i massimi storici. Noi siamo lieti di accogliere la sfida: è stupefacente la velocità con cui molte imprese in Svizzera si sono adattate alle nuove circostanze. È proprio in situazioni come queste che le aziende si possono mettere in luce. Ed è quello che facciamo noi di UPC. Seguiamo i nostri clienti in questo periodo difficile, ci assumiamo le nostre responsabilità e guardiamo avanti.

È con vero piacere che vi presento la prima edizione 2020 della nostra newsletter per i comuni che informa le autorità e le amministrazioni comunali in merito agli attuali sviluppi nel settore delle telecomunicazioni.

Saremo lieti di rispondere a dubbi e domande. Potete contattarci via mail all'indirizzo gemeinde@upc.ch.

Buona lettura!

Francisco Menayo
Head of Community Relations

possibilità nelle comunicazioni wireless; per coglierle bisogna costruire altre antenne. Serviranno quindi i cosiddetti cavi backbone che vengono passati da una località all'altra. Con la gigarete UPC e i cavi backbone già ben collegati, siamo attrezzati al meglio per il futuro in tutte le regioni e i cantoni della Svizzera.

UPC non è stata venduta a Sunrise. Quali saranno le priorità strategiche per UPC?
La nostra strategia è incentrata principalmente sulla gigarete UPC. Anche l'offerta TV e i processi digitali di qualità elevata sono in

costante espansione. Tutto ciò sarà corredata da un'offerta Mobile molto allettante. La soddisfazione del cliente rimarrà ovviamente il valore principale e al momento ha raggiunto un livello più alto che mai. Ci attende un periodo ricco di emozioni e sono convinto che riusciremo a conquistare sempre più svizzeri con le nostre prestazioni e ad acquisirli come clienti. Inoltre, le recenti evoluzioni hanno dimostrato che sempre più clienti commerciali vogliono usufruire delle nostre offerte, soprattutto nel periodo complesso del coronavirus. A lungo termine saranno sempre più apprezzati i provider in grado di combinare

l'infrastruttura di rete fissa a quella mobile. Vedremo che cosa ci riserva il futuro. Nel frattempo ci attendono sfide impegnative e innovative, che sembrano però promettenti.

Quali sono le sue aspettative come CEO nel settore delle telecomunicazioni?

I nostri clienti contano su UPC e si fidano di noi. Ci impegniamo giorno dopo giorno a tener fede alla nostra promessa di un'offerta completa. Intendiamo inoltre offrire un servizio affidabile e, insieme ai nostri clienti, vogliamo crescere e usufruire dei vantaggi delle nuove opportunità digitali.

ECONOMIA

UNIONE DELLE FORZE TRA SUISSEDIGITAL E OPENAXS

All'inizio dell'anno, l'associazione openaxs ha trasferito le sue attività commerciali all'associazione Suissedigital. I membri operativi sul mercato svizzero della fibra ottica potranno così beneficiare di un sostegno più ampio. Alcuni sono già passati alla nuova associazione.

Dal 2008 openaxs, l'associazione dei fornitori svizzeri di energia, è impegnata nella costruzione della fibra ottica senza discriminazione in Svizzera e ha dato origine a Swiss Fiber Net AG. Oggi, grazie ad openaxs, la realizzazione della linea in fibra ottica nelle città è praticamente completata. Lontano dai centri, tuttavia, è difficile sfuggire al monopolio quasi esclusivo di Swisscom in virtù delle condizioni quadro della nuova legge sulle telecomunicazioni.

Ragion per cui il comitato direttivo di openaxs ha cercato un partner capace di impegnarsi in modo efficace a favore della creazione di buone condizioni quadro sul mercato della fibra ottica. «L'attività di Suissedigital è molto più diffusa rispetto all'attività di openaxs e quindi costituisce la soluzione futura più adeguata per i membri di openaxs», ha dichiarato Franz Stampfli, presidente di openaxs. L'associazione ha quindi cessato le sue attività commerciali alla fine del 2019.

Con l'integrazione dei membri di openaxs, SUISSEDIGITAL può consolidare la sua posizione in quanto importante piattaforma di scambio e di assistenza per tutti gli operatori di reti di comunicazione concorrenti a Swisscom. «Insieme possiamo raggiungere vette ancora più alte, sempre al servizio di una

infrastruttura di telecomunicazione estremamente performante in Svizzera», spiega Simon Osterwalder, direttore di SUISSEDIGITAL. I primi membri di openaxs sono già passati alla nuova associazione:

«Forze unite, un lobbying più efficace e servizi di coordinamento con un maggiore raggio: aderiamo a Suissedigital con convinzione», ha dichiarato Mauro Suà, direttore dell'Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB). Hanno già aderito anche Romande Energie SA, Kommunikationnetz Däniken AG, Cooperativa Elettrica Faido, Energie Wasser Bern e Swiss Fiber Net AG (come membro sostenitore).

COMMUNITY

BRÜTTEN ANNULLA PROGETTO PER RETE IN FIBRA OTTICA

Dopo approfonditi esami, il consiglio comunale di Brütten all'inizio dell'anno ha deciso di non volere più realizzare una propria rete in fibra ottica sull'intero territorio. A dicembre 2016, l'assemblea comunale aveva approvato un prestito del valore di 118 000 franchi per verificare la fattibilità del progetto. L'idea era quella di fondare una società per azioni che avrebbe costruito e gestito una rete in fibra ottica di circa 6 milioni di franchi con la tec-

nologia «Fiber to the Home». Per realizzare il progetto il comune e gli investitori avrebbero dovuto investire in un fondo e il comune di Brütten sarebbe rimasto unico proprietario. Dopo numerosi chiarimenti, il consiglio comunale è tuttavia giunto alla conclusione di non voler più realizzare questo progetto, considerandolo un'impresa «troppo rischiosa». Da un lato, perché è praticamente impossibile sapere come si evolveranno le tecnologie e il

mercato delle telecomunicazioni. Dall'altro, perché Rüsclikon, in quanto sparring partner di Brütten, stava pianificando un progetto simile, ma ha deciso di fermarsi già lo scorso autunno. «Il rischio che si correva di non sfruttare adeguatamente questa fetta di mercato era troppo grande secondo i politici. L'impegno finanziario non può essere giustificato politicamente», scrive il consiglio comunale di Brütten in un comunicato stampa.



INFRASTRUTTURA

PROTEZIONE DEI DATI PER L'HOME OFFICE

Il lockdown degli ultimi mesi ha causato un'impennata degli attacchi informatici. Le aziende e gli enti pubblici devono correre immediatamente ai ripari e pensare a una protezione efficace e duratura per le loro reti e i loro PC.

Il rischio del Covid 19 poco a poco sta diminuendo. Dalla crisi del Coronavirus la gente ha imparato a prestare più attenzione alla sicurezza, non solo per le norme igieniche private. Il virus ha infatti anche messo in luce la vulnerabilità della nostra infrastruttura informatica e dell'home office. E siccome la Svizzera si è adattata in modo molto rapido ed efficiente alle nuove modalità dei lavori d'ufficio, con l'home office e la gestione decentralizzata dei dati sono emerse anche le lacune della sicurezza in questo settore.

La criminalità informatica è triplicata

Nel solo mese di aprile, gli attacchi alle reti delle aziende e degli enti pubblici, i tentativi di phishing o i ricatti online sono triplicati: l'ha annunciato a inizio giugno il Centro nazionale per la cibersicurezza (NCSC) a Berna. Considerato che in Svizzera non è obbligatorio denunciare questi episodi, il numero non ufficiale di casi potrebbe essere di gran lunga superiore.

Cercando di scoprirne i motivi, è facile imbattersi in tre punti deboli centrali degli attuali sistemi. Innanzitutto, per lavorare da casa si usano terminali spesso personali e solitamente non protetti a sufficienza. Segue la protezione insufficiente del collegamento



via Internet tra la sede periferica del lavoratore e l'infrastruttura IT del datore di lavoro: la parola chiave è «VPN». Terzo, l'ingenuità ancora dilagante di molti utenti finali che ricevono da conoscenti e-mail con allegati apparentemente legittimi, che però potrebbero contenere macro pericolose in grado di scaricare software dannosi, ad esempio ransomware.

Utilizzo decentrato dei dati riservati

Mentre le aziende private nel settore finanziario e farmaceutico hanno investito per tempo enormi risorse personali e finanziarie nella sicurezza informatica, spinte dalle

pressioni delle autorità, in ambito sanitario e assistenziale o negli enti pubblici spesso manca ancora un know-how di questo genere. Entrambi questi settori gestiscono ogni giorno dati altamente riservati, ricorrendo a un numero elevato di volontari che molto spesso operano in modo decentrato anche al di fuori delle situazioni straordinarie.

Aumento delle richieste

Non stupisce quindi che gli specialisti in sicurezza nel settore Business di UPC abbiano ricevuto sempre più richieste nelle ultime settimane e negli ultimi mesi.

In risposta ai tre punti deboli sopra citati, il team Business di UPC ha preparato l'offerta «Business Secure Web» (vedi riquadro) in collaborazione con Cisco, rinomato provider di soluzioni per le comunicazioni e per la sicurezza, già prima dell'inizio della crisi di Covid-19. Questa soluzione si è rivelata efficace durante la crisi.

Modello per il futuro

Sempre più spesso anche in futuro si farà ricorso all'home office e ad altre modalità di lavoro decentrato; ne siamo certi. Molte istituzioni e molte aziende rivedranno i loro regolamenti e la loro infrastruttura tecnica in tal senso. La richiesta di una larghezza di banda sufficiente, di collegamenti interni ridondanti e dei relativi hardware e software è indubbiamente destinata ad aumentare. I responsabili IT preposti, ma anche i provider, dovranno prestare la debita attenzione alla sicurezza.

Business Secure Web di UPC: protezione permanente dai cyberattacchi

UPC Business, in collaborazione con Cisco, propone la soluzione «Business Secure Web» per offrire ad aziende, enti e istituzioni la possibilità di proteggere da complessi cyberattacchi la sede aziendale e gli uffici domestici con una soluzione di sicurezza basata sul cloud, in modo semplice ed efficace.

Business Secure Web si basa sulla piattaforma Cisco Umbrella di Cisco Cloud Security e protegge efficacemente dagli attacchi informatici, bloccando tentativi di contatto di siti web considerati pericolosi. In caso di contatto da un sito web pericoloso viene inviato un avviso a tutti i dispositivi nella rete locale (LAN) e ai laptop degli utenti in roaming, non collegati alla LAN. Business Secure Web non compromette la velocità di Internet. La lista dei sistemi

ritenuti pericolosi viene costantemente aggiornata tramite il cloud e si basa sul know-how di «Cisco Talos Intelligence Group», uno dei migliori team di esperti al mondo per il riconoscimento delle minacce informatiche. Volendo gli utenti possono anche creare whitelist e blacklist personalizzate. Business Secure Web si attiva in modo rapido e semplice. I clienti non hanno bisogno di acquistare hardware supplementare, né di installare manualmente gli aggiornamenti. Business Secure Web sarà disponibile a 10 franchi al mese per i nuovi clienti che stipuleranno un abbonamento. Il costo include l'attivazione per un massimo di tre utenti. È possibile aggiungere altri utenti a 3 franchi al mese.

Per ulteriori informazioni relative a Business Secure Web di UPC Business, consultare la pagina <https://www.upc.ch/business/>

SOCIETÀ

«SONO FIERO DEL FATTO CHE ANCHE NOI SIAMO RIUSCITI A SUPERARE LA CRISI CON SUCCESSO»

I provvedimenti adottati dal Governo nell'ambito della pandemia hanno evidenziato quanto la nostra economia sia vulnerabile a eventi di questo tipo. Contemporaneamente hanno portato a riconoscere che i servizi che finora erano considerati secondari a livello di priorità politiche, nel momento in cui è stata proclamata la pandemia sono stati rivalutati e classificati come pilastri importanti e servizi di prima necessità. Così anche tutti i servizi di telecomunicazione.

L'esempio dei negozi ha mostrato che cosa significhi questo concretamente per un fornitore come UPC.

Nel corso degli ultimi decenni la responsabilità delle telecomunicazioni è stata limitata al servizio telefonico di base fornito da PTT / Swisscom e ai programmi TV e radio di SRG. Oggi, il numero di fornitori rilevanti a livello di sistema per la telefonia fissa e mobile, contenuti TV / radio e servizi Internet è cresciuto in modo considerevole: oltre a Swisscom di proprietà semi-statale, gli operatori del settore privato in Svizzera forniscono alla popolazione informazioni (digitali). Solo due giorni dopo l'annuncio della situazione di emergenza, l'UFSP ha deciso che tutti i principali fornitori di servizi di telecomunicazione apportano un contributo all'erogazione di servizi di prima necessità e debbano pertanto continuare a offrire i loro servizi su tutti i canali possibili.

Risoluzione rapida e sostenibile di problemi anche in un momento di emergenza

Al fine di poter reagire tempestivamente ai quesiti dei clienti e a eventuali disservizi, UPC mette a disposizione dei clienti privati e aziendali numerosi canali di comunicazione

che vengono gestiti dai collaboratori dell'assistenza clienti o dai tecnici e fornitori di servizi di installazione locali. Indipendentemente dal canale utilizzato dal cliente, l'obiettivo è sempre quello di risolvere il problema nel modo più rapido e sostenibile possibile.

La consulenza personale risponde a un'esigenza del cliente

Mentre la stragrande maggioranza dei clienti si è abituata da tempo ai servizi di supporto digitale e telefonico, ci sono ancora numerosi utenti (non solo anziani) che preferiscono la consulenza personale in un negozio UPC o in un punto di assistenza. Soddisfare questa necessità anche in tempi di distanziamento sociale è stata una sfida. E probabilmente lo rimarrà ancora per un po' di tempo.

Proteggere clienti e dipendenti è una delle principali sfide da affrontare

Stanislav Rudnitskiy, «Director Retail» di tutti i negozi UPC in Svizzera lavora nel settore già da molto tempo, tuttavia non ricorda una situazione come quella che abbiamo vissuto negli ultimi mesi. La sfida più grande non è stata quella di mantenere operativi i negozi UPC; a suo avviso, è stato molto più impegnativo assumersi la responsabilità per la salute di clienti e dipendenti. «Siamo in grado di affrontare le sfide organizzative e logistiche grazie al nostro know-how e ai nostri dipendenti che sono sempre motivati. Ma cosa fare concretamente per garantire che nessuno venga infettato nei nostri negozi?» Per rispondere adeguatamente a questa domanda è stato necessario informarsi presso le autorità competenti e gli esperti in materia e realizzare un concetto che fornisse le delu-

cidazioni del caso.

Questo concetto viene messo in atto in modo coerente in tutti i negozi UPC e adeguato man mano alla situazione che è in costante mutamento.

Lealtà e agilità dei dipendenti - una garanzia di successo

Oggi, circa tre mesi dopo l'annuncio della situazione di emergenza, Stanislav Rudnitskiy guarda ai mesi passati con soddisfazione. «Naturalmente la situazione di emergenza dovuta al Coronavirus rappresenta una grande sfida. Ma posso dire con orgoglio che anche noi abbiamo superato questa crisi con successo. Rudnitskiy desidera complimentarsi in particolare con colleghe e colleghi: soprattutto in tempi di incertezza, emerge quanto siano leali e agili le persone. Con ogni singolo dipendente è stato fatto un colloquio e si è tentato di integrarlo in modo ottimale nel piano di emergenza. Ciò significava anche trasferire singoli dipendenti del frontoffice in un altro negozio, creare nuovi team o trasferire temporaneamente alcuni colleghi al servizio clienti. «Sono rimasto davvero sorpreso nel vedere con quanta comprensione i dipendenti



Stanislav Rudnitskiy,
Director Retail presso
UPC

abbiano reagito a questi cambiamenti e con quanto impegno abbiano affrontato ogni giorno la difficile situazione», afferma Stanislav Rudnitskiy.

HIGHLIGHT

«ABBATTIMENTO DEI CONFINI MENTALI»

Il consigliere nazionale Christian Lohr ha parlato sul tema dell'abbattimento dei confini mentali

