

# Lagebericht

Strategie und Umfeld	Unternehmensstrategie	16
	Ziele und Zielerreichung	18
	Rahmenbedingungen	19
	Datenschutz	23
Infrastruktur	Infrastruktur in der Schweiz	24
	Infrastruktur in Italien	27
Mitarbeitende	Mitarbeitende in der Schweiz	28
	Mitarbeitende in Italien	30
Marken, Produkte und Dienstleistungen	Marken von Swisscom	31
	Produkte und Dienstleistungen in der Schweiz	32
	Produkte und Dienstleistungen in Italien	33
	Kundenzufriedenheit	34
Innovation und Entwicklung	Innovation als wichtige Treiberin	35
	Zielgerichtete Innovation	35
Geschäftsentwicklung	Zusammenfassung	39
	Entwicklung der Segmente	40
	Abschreibungen und nicht operative Ergebnisse	43
	Geldflüsse	44
	Investitionen	45
	Vermögenslage	46
	Wertorientierte Unternehmenssteuerung	48
	Wertschöpfungsrechnung	49
	Finanzieller Ausblick	50
Kapitalmarkt	Swisscom Aktie	51
	Ausschüttungspolitik	52
	Fremdkapital	53
Risiken	Risikosituation	54
	Risikofaktoren	54

# Strategie und Umfeld

Durch ihre Unternehmensstrategie will Swisscom ihre Position als Markt-, Technologie- und Innovationsführerin sichern und bietet ihren Kunden das Beste. Vertrauenswürdig, engagiert und mit dem Blick für das Wesentliche.

## Unternehmensstrategie

### Allgemeines

Swisscom ist in der Schweiz Marktführerin im Mobilfunk-, Festnetz- und TV-Markt. Sie nimmt zudem eine bedeutende Marktposition in unterschiedlichen IT-Geschäftsfeldern ein. Im italienischen Festnetzmarkt ist Fastweb sowohl im Privat- wie auch im Geschäftskundenbereich die führende alternative Anbieterin.

Megatrends wie die Digitalisierung und Vernetzung, die Individualisierung oder der demografische Wandel prägen und verändern unsere Gesellschaft und Wirtschaft nachhaltig und haben einen langfristigen Einfluss auf die Aktivitäten von Swisscom. Die zunehmende Verbreitung des «Internets der Dinge», die Marktreife des Mobilfunkstandards 5G oder die Fortschritte im Bereich der künstlichen Intelligenz sind kurz- bis mittelfristig wirkende Trends, die das Geschäft von Swisscom beeinflussen.

Das Marktumfeld von Swisscom hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Charakteristisch hierfür sind unter anderem die zunehmende Vernetzung, das exponentielle Datenwachstum, die steigende Bedeutung von Software, Daten und Inhalten, die sich verändernden Kundenbedürfnisse sowie der rasante technologische Fortschritt. Im gesättigten Kernmarkt findet ein Verdrängungswettbewerb statt, der den Preisdruck verstärkt. Globale Internetfirmen nutzen ihre Skalenvorteile und drängen in lokale ICT-Märkte, was den Wettbewerb zusätzlich intensiviert. Durch diese Entwicklungen sind die Umsätze im Kerngeschäft von Swisscom unter Druck. Den daraus resultierenden Umsatz- und Ergebnismrückgang gilt es zu kompensieren, um die Finanzkraft zu erhalten.

**Als Nummer 1 gestalten wir die Zukunft.  
Gemeinsam begeistern wir Menschen in der vernetzten Welt.**



Als Markt-, Technologie- und Innovationsführerin verbindet Swisscom sowohl Privat- als auch Geschäftskunden. In einer zunehmend vernetzten Welt gestaltet sie die Zukunft aktiv und zuversichtlich. Swisscom stellt die Bedürfnisse der Menschen in den Mittelpunkt ihrer Aktivitäten. Gemeinsam sorgen ihre Mitarbeitenden für begeisterte Erlebnisse. Swisscom handelt vertrauenswürdig, engagiert, entwickelt sich mit Neugier kontinuierlich weiter und verfolgt ihre Ziele mit dem Blick für das Wesentliche. Massgeblich ist für Swisscom das Vertrauen der Kunden; es wird durch eine hohe Zuverlässigkeit und Nachhaltigkeit der Aktivitäten gestärkt. Um ihre Vision zu verwirklichen, hat Swisscom drei strategische Ansprüche bestimmt, welche die Strategie konkretisieren.

### Bestes Kundenerlebnis

Um ihre Kunden zu begeistern muss Swisscom überall und jederzeit das Beste bieten. Das Kundenerlebnis beruht auf einer leistungsfähigen Infrastruktur. Swisscom will ihren Kunden deshalb die modernste IT- und Kommunikationsinfrastruktur anbieten und damit ihre Technologieführerschaft behaupten. Die Anforderungen der Kunden an die Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit der Netze steigt stetig. Deshalb baut und betreibt Swisscom Netze, die sich durch höchste Sicherheit, Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit auszeichnen. Indem sie ihre Festnetz- und Mobilfunkinfrastruktur mit neuesten Technologien (wie beispielsweise 5G) erweitert und ausbaut, ermöglicht Swisscom den Kunden die besten Erlebnisse bei der Nutzung der Angebote. Die Swisscom Cloud ist die zentrale Plattform für die interne und externe Leistungserstellung. Sie bildet die Grundlage für neue, skalierbare Angebote,

die in der Schweiz produziert werden. Swisscom ergänzt ihre eigene Cloud mit globalen Lösungen. Dabei tritt sie als Service Provider auf, der die Lösungen auch in hybride Umgebungen integriert.

Kern des Erfolgs von Swisscom ist die Beziehung zu ihren Kunden. Bester Service und durchgängige, begeisternde Erlebnisse sind oberste Handlungsmaximen. Swisscom Kunden werden kompetent begleitet und geniessen an allen Kontaktpunkten einen flexiblen, individuellen und persönlichen Service. So können die Kunden ihre beschädigten Mobilfunkgeräte in den neun Repair Centern innert kurzer Zeit reparieren lassen, was einem wichtigen Kundenbedürfnis entspricht. Swisscom reduziert die Komplexität und bietet relevante, innovative Angebote. So vereinfacht Swisscom im TV-Bereich die Bedienbarkeit kontinuierlich und bietet dank der Weiterentwicklung der Benutzeroberfläche jedem Kunden individuelle Unterhaltung. Ebenso erweitert Swisscom laufend die Serviceangebote – wie etwa durch My Service, das persönliche Supportangebot für technische Anfragen. Bei der Schaffung von neuen digitalen Diensten und Erlebnissen orientiert sich Swisscom konsequent an den Bedürfnissen ihrer Kunden. So erneuert Swisscom das Vertrauen der Kunden, stärkt die Verbundenheit mit der Marke und steigert Agilität sowie Effizienz.

### Operational Excellence

Als Folge des intensiven Verdrängungswettbewerbs sind die Umsätze der nationalen Telekommunikationsanbieter mehrheitlich rückläufig. Dies führt dazu, dass der Kostendruck weiter zunimmt. Für Swisscom ist es deshalb zentral, in den nächsten Jahren konsequent die Kostenbasis zu optimieren, um damit nachhaltig wirtschaftlich erfolgreich zu bleiben und die Effekte des Preiswettbewerbs sowie der Margenerosion abzufedern. Nur so vermag Swisscom die Mittel für die Entwicklung von neuen Geschäftsmöglichkeiten freizusetzen und die Profitabilität zu sichern. Ein Schwerpunkt bei der Kostenoptimierung besteht darin, effiziente Betriebsabläufe zu schaffen; so etwa durch die Vereinfachung und Bereinigung des Produktportfolios, die Nutzung von agilen Entwicklungsmethoden, die Modernisierung und Konsolidierung der IT-Plattformen, einen effizienteren Personaleinsatz oder durch Prozessoptimierungen, die unter anderem durch die All-IP-Migration vorangetrieben werden. Zentral ist ferner die interne digitale Transformation. Sie umfasst unter anderem die Virtualisierung von Netzwerkfunktionen, die Stärkung des Online-Kanals, eine zunehmende Prozessautomation oder eine verstärkte Nutzung von Artificial Intelligence und Analytics. Daneben erhöht Swisscom die Effizienz der Investitionstätigkeit, beispielsweise durch einen intelligenten Technologiemix und die Reduktion der Anzahl Partner beim Netzausbau.

### Neues Wachstum

Swisscom rechnet damit, dass die relevanten Märkte in der Schweiz und Italien mengenmässig insgesamt weiter moderat wachsen werden. Zentrale Triebkräfte sind dabei ein leichtes Bevölkerungswachstum, der steigende Einsatz von ICT in zahlreichen Branchen oder die relativ geringe Breitbanddurchdringung in Italien. Der Preisdruck bleibt aber weiter hoch, so dass besonders im Telekommunikationsmarkt gesamthaft mit einem leicht rückgängigen Marktumsatz gerechnet werden muss.

Durch die Weiterentwicklung ihres Kerngeschäfts will Swisscom Wachstumsmöglichkeiten realisieren – beispielsweise durch Wachstum im Unterhaltungsbereich (wie TV) sowie im Wholesale-Bereich oder durch die Nutzung von Gelegenheiten, die durch neue Consumer-Anwendungen im Bereich des Internets der Dinge (Internet of Things, IoT) entstehen. Weitere Wachstumsmöglichkeiten bieten mittelfristig Branchen wie das Gesundheitswesen oder das Banking, in denen Swisscom vertikale ICT-Dienstleistungen anbietet; ferner das Lösungsgeschäft rund um das Thema digitale Sicherheit oder im Bereich Cloud. In ausgewählten Bereichen lanciert Swisscom digitale Dienste, die zum Teil auf neuartigen Geschäftsmodellen basieren. Schwerpunkte bilden Marktplätze (wie siroop oder Mila), digitale Dienste für KMU (wie localsearch) oder unterstützende Technologien und Plattformen (beispielsweise Blockchain). Bei der Auswahl der Wachstumsfelder orientiert sich Swisscom an den zukünftigen Kundenbedürfnissen, setzt auf zukunftsorientierte Geschäftsmodelle mit substantiellem Wachstum und nutzt vermehrt Partnerschaften. Neben den genannten Aktivitäten spielt die italienische Tochter Fastweb eine wichtige Rolle bei der Realisierung von Wachstumschancen. Swisscom stärkt die Marktposition von Fastweb. Sie wächst in Italien durch den Ausbau des Mobilfunkgeschäfts, die Erweiterung des Geschäftskundenportfolios mit horizontalen Lösungen rund um Cloud und digitale Sicherheit, eine hohe Servicequalität, die Nutzung von Partnerschaften und ein konvergentes Produktportfolio, das durch Transparenz, Fairness und Einfachheit besticht.

Um sowohl das Kerngeschäft weiterzuentwickeln als auch neue Geschäftsfelder zu erschliessen, arbeitet Swisscom an einer kontinuierlichen Transformation der Unternehmenskultur. Sie setzt dabei beispielsweise auf agile, kundenzentrierte Arbeits- und Organisationsformen, den Aufbau von relevanten Schlüsselfähigkeiten oder die technologische Transformation.

## Vorreiterin im Bereich der Corporate Responsibility

Swisscom tritt für eine moderne, zukunftsgerichtete Schweiz ein. Sie konzentriert ihre Corporate Responsibility Tätigkeiten auf Themen, die für ihre Anspruchsgruppen eine hohe Relevanz besitzen und gleichzeitig eng an ihr Kerngeschäft gekoppelt sind. Im Zentrum stehen dabei die folgenden sieben Handlungsfelder:

- > **Vernetzte Schweiz:** Swisscom will bis Ende 2021 rund 90% aller Wohnungen und Geschäfte mit Ultrabreitband von mehr als 80 Mbit/s abdecken – 85% der Anschlüsse erreichen gar 100 Mbit/s oder mehr.
- > **Energieeffizienz und Klimaschutz:** Swisscom will ihre Energieeffizienz bis 2020 gegenüber dem 1. Januar 2016 um weitere 35% steigern. Gemeinsam mit ihren Kunden will Swisscom bis 2020 doppelt so viel CO<sub>2</sub> sparen, wie sie in ihrem Betrieb und in ihrer Lieferkette verursacht.
- > **Attraktive Arbeitgeberin:** Swisscom will bis 2020 eine der attraktivsten Arbeitgeberinnen der Schweiz sein.
- > **Arbeiten und Leben:** Swisscom will bis 2020 eine Million Menschen durch ihr Engagement im Gesundheitsbereich unterstützen und einer Million Menschen die Möglichkeit bieten, mobile Arbeitsformen zu nutzen.
- > **Medienkompetenz und Sicherheit:** Swisscom will bis 2020 Marktführerin im Bereich Datensicherheit sein und einer Million Menschen helfen, Medien sicher und verantwortungsvoll zu nutzen.
- > **Nachhaltigkeitsimage:** Swisscom will die Wahrnehmung ihrer Nachhaltigkeit in der Bevölkerung stärken und bis 2020 bei der «Citizenship»-Messung (Reprak-Standard) 70 von 100 Punkten erreichen.
- > **Faire Lieferkette:** Swisscom setzt sich im Rahmen einer fairen Lieferkette bis 2020 für die Verbesserung der Arbeitsbedingungen von über zwei Millionen Menschen ein.

Zum Klimaschutz gehören besonders die folgenden Tätigkeiten: Analyse der Chancen und Risiken, die durch den Klimawandel verursacht werden; Aufbau und Durchsetzung eines Programms zu den erkannten Themen, Monitoring und Reporting der Fortschritte dieses Programms. Die Koordination und Steuerung dieser Tätigkeiten liegt beim Corporate Responsibility-Team. Es besteht eine klare Governance für die genannten Tätigkeiten. Swisscom richtet sich damit nach den Empfehlungen der Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Weitere, detailliertere Informationen sind im Nachhaltigkeits- und im Klimabericht von Swisscom enthalten.

## Ziele und Zielerreichung

Swisscom hat sich, abgeleitet aus ihrer Strategie, unterschiedliche kurz- und langfristige Ziele gesetzt, die ökonomische, ökologische und soziale Gesichtspunkte berücksichtigen.

	Ziele	Zielerreichung 2017
<b>Finanzielle Ziele</b> <sup>1</sup>		
Nettoumsatz	Konzernumsatz für das Jahr 2017 von rund CHF 11,6 Mrd.	CHF 11'662 Mio.
Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)	EBITDA für das Jahr 2017 von rund CHF 4,2 Mrd.	CHF 4'295 Mio.
Investitionen in Sachanlagen und immaterielle Vermögenswerte	Investitionen für das Jahr 2017 von rund CHF 2,4 Mrd.	CHF 2'378 Mio.
Operational Excellence	Senkung Kostenbasis 2017 im Schweizer Geschäft um CHF 75 Mio.	Erreicht
<b>Übrige Ziele</b>		
Ultrabreitband Schweiz <sup>2</sup>	Abdeckung 90% bis Ende 2021 mit mehr als 80 Mbit/s	55%
Ultrabreitband Italien	Abdeckung 13 Mio. Haushalte bis 2021 mit FTTS und FTTH	60% oder 8 Mio.

<sup>1</sup> Wie bereits im Laufe des Jahres 2017 kommuniziert, wurden die finanziellen Ziele 2017 als Folge einer Entschädigung aus Rechtsverfahren bei Fastweb wie folgt angepasst: EBITDA von rund CHF 4,3 Mrd.

<sup>2</sup> Basis: 4,3 Mio. Wohnungen und 0,7 Mio. Geschäfte (Bundesamt für Statistik – bfs).

## Rahmenbedingungen

### Wirtschaftliches Umfeld

Die drei gesamtwirtschaftlichen Faktoren Konjunktur (Schweiz und Italien), Zinssätze und Währungskurse (EUR und USD) haben einen bedeutenden Einfluss auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von Swisscom und damit auf die Finanzberichterstattung.

	Einheit	2013	2014	2015	2016	2017
Veränderung BIP Schweiz	in %	1,9	2,4	1,2	1,4	1,0 <sup>1</sup>
Veränderung BIP Italien	in %	(1,7)	0,1	0,8	0,9	1,5 <sup>2</sup>
Rendite Bundesobligationen (10 Jahre)	in %	1,25	0,38	(0,04)	(0,14)	(0,10)
Stichtagkurs CHF/EUR	in CHF	1,23	1,20	1,08	1,07	1,17
Stichtagkurs CHF/USD	in CHF	0,89	0,99	1,00	1,02	0,98

<sup>1</sup> Prognose SECO

<sup>2</sup> Prognose Istat

### Konjunktur

Im Berichtsjahr ist die Wirtschaft in der Schweiz gemessen am BIP real um rund 1% gewachsen; dies bei anhaltend sehr tiefer Inflation. Die konjunkturelle Entwicklung wirkt sich unterschiedlich auf die Kundensegmente aus. Im Segment Privatkunden ist der Umsatzanteil von Produkten mit festen Monatsgebühren hoch und somit das Ausmass konjunkturell bedingter Umsatzenschwankungen gering. Die Umsätze aus dem Roaming können demgegenüber in Abhängigkeit von den getätigten Auslandsreisen (Inbound und Outbound) grösseren Schwankungen unterliegen. Allerdings ist beim Outbound ein grosser, weiterwachsender Anteil der Roaming-Leistungen in den festen Monatsgebühren inkludiert. Einen zyklischeren Geschäftsverlauf verzeichnet das Projektgeschäft im Segment Enterprise Customers.

Bei der italienischen Tochtergesellschaft Fastweb wirken sich die konjunkturellen Schwankungen tendenziell stärker auf den Absatz und den Umsatz aus, dies bei den Privatkunden wie den Geschäftskunden.

### Zinsen

Das Zinsniveau beeinflusst die Höhe der Finanzierungskosten sowie die Bewertung der langfristigen Rückstellungen und der Vorsorgeverpflichtung in der Konzernrechnung. Zudem sind die Zinsen eine Schlüsselannahme für die Werthaltigkeitsbeurteilung des bilanzierten Goodwills und anderer Abschlusspositionen. Die Renditen 10-jähriger Bundesobligationen sind zwar 2017 leicht angestiegen. Sie liegen aber nach wie vor auf einem historisch sehr tiefen Niveau. Swisscom hat dies 2017 ausgenützt und durch die Aufnahme von Anleihen im Gesamtbetrag von CHF 500 Mio. die durchschnittlichen Zinskosten auf 1,7% (Vorjahr 1,9%) gesenkt. Von den Finanzschulden sind 84% fest verzinst. Die durchschnittliche Laufzeit beträgt 5,3 Jahre. Weiter hat Swisscom in der Vergangenheit Zinssatzswaps mit langen Laufzeiten abgeschlossen, die nicht für Hedge Accounting klassifizieren. Änderungen der Marktzinsen können in der Konzernrechnung zu hohen ergebniswirksamen Schwankungen der bilanzierten Marktwerte führen.

### Währungen

Die direkten Auswirkungen der Kursentwicklung fremder Währungen auf die Ertragslage von Swisscom sind gering. Transaktionsrisiken bestehen vor allem beim Einkauf von Endgeräten und technischen Anlagen sowie beim Bezug von Leistungen von Netzbetreibern im Ausland. Im Kerngeschäft in der Schweiz sind die Auszahlungen in Fremdwährungen höher als die Einnahmen. Die Nettogeldflüsse in Fremdwährung werden teilweise durch Devisentermingeschäfte abgesichert. Swisscom finanziert sich mehrheitlich in Schweizer Franken und zu einem geringeren Anteil in Euro, wobei der Euro-Anteil in den letzten drei Jahren schrittweise auf 25% erhöht worden ist. Nebst den Transaktionsrisiken auf den operativen Cash Flows in Fremdwährungen besteht ein bilanzielles Währungsumrechnungsrisiko (Translationsrisiko). Die Nettoaktiven von Fastweb, die sich Ende 2017 auf EUR 2,8 Mrd. belaufen, und der übrigen ausländischen Tochtergesellschaften werden in der Konzernrechnung zum Kurs am Abschlussstichtag in Schweizer Franken umgerechnet. Differenzen aus der Umrechnung werden ergebnisneutral im Eigenkapital erfasst. Ende 2017 betragen die kumulierten Währungsumrechnungsdifferenzen ausländischer Tochtergesellschaften CHF 1,7 Mrd. Ein Teil der Finanzschulden in EUR wurde als Währungsabsicherung (Hedging) der Fastweb Nettobuchwerte klassifiziert.

## Rechtliches Umfeld

### Rechtliche Rahmenbedingungen für Swisscom

Swisscom ist eine spezialgesetzliche Aktiengesellschaft nach Schweizer Recht. Für die Corporate Governance ist nebst dem Aktienrecht auch das Telekommunikationsunternehmungsgesetz (TUG) massgebend. Als börsenkotiertes Unternehmen beachtet Swisscom zudem das Kapitalmarktrecht einschliesslich der Bestimmungen über die Managementvergütung. Die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Geschäftsaktivitäten von Swisscom sind vor allem das Fernmeldegesetz (FMG) und das Kartellgesetz (KG).

### Telekommunikationsunternehmungsgesetz (TUG) und Beziehung zur Schweizerischen Eidgenossenschaft (Bund)

Gemäss TUG muss der Bund die kapital- und stimmenmässige Mehrheit an Swisscom halten. Eine Aufgabe der Bundesmehrheit müsste mit einer entsprechenden Gesetzesänderung beschlossen werden. Diese würde dem fakultativen Referendum unterliegen. Der Bundesrat legt für jeweils vier Jahre fest, welche Ziele der Bund als Hauptaktionär erreichen will. Diese umfassen strategische, finanzielle und personalpolitische Ziele sowie Ziele hinsichtlich Kooperationen und Beteiligungen. Der Bundesrat hat 2017 die Ziele für die Periode 2018 bis 2021 verabschiedet. Es werden weitgehend die Ziele der Vorperiode 2014 bis 2017 weitergeführt.

 Siehe unter  
[www.swisscom.ch/  
ziele\\_2018-2021](http://www.swisscom.ch/ziele_2018-2021)

### Fernmeldegesetz (FMG)

Das FMG und die dazugehörigen Verordnungen regeln vor allem den Netzzugang, die Grundversorgung und die Nutzung von Funkfrequenzen. Das Parlament berät zurzeit über eine Revision des FMG.

 Siehe unter  
[www.admin.ch](http://www.admin.ch)

### Netzzugang

Swisscom muss anderen Anbietern zu kostenorientierten Preisen Zugang zu ihrem Festnetz und zu Fernmeldediensten gewähren. Dabei ist der physische Netzzugang auf kupferbasierte Technologien beschränkt. Der Regulator entscheidet erst dann über die konkreten Zugangsbedingungen (inklusive Preis), wenn sich der zugangssuchende Anbieter und Swisscom über die Bedingungen nicht einigen können (Verhandlungsprimat). Gegenstand der laufenden FMG-Revision ist die Frage, ob die Netzzugangsregulierung auf neu gebaute, glasfaserbasierte und hybride Festnetze ausgeweitet werden soll (technologieneutraler Netzzugang).

 Siehe unter  
[www.admin.ch](http://www.admin.ch)

### Grundversorgung

Die Grundversorgung bezweckt, dass alle Bevölkerungskreise in jeglichen Landesteilen über eine zuverlässige und erschwingliche Versorgung mit Fernmeldediensten verfügen. Den Leistungsumfang mit den entsprechenden Qualitäts- und Preisvorgaben legt der Bundesrat periodisch fest. Die laufende Konzession (2018 bis 2022) umfasst einen multifunktionalen Telefonanschluss, einen Internetzugang mit minimaler Datenübertragungsrate von 3 Mbit/s (Download) sowie unterschiedliche Dienste für Behinderte. Es ist gesetzlich vorgesehen, dass die Nettogesamtkosten der Grundversorgung über einen Branchenfonds abgegolten werden. Swisscom hat bis anhin darauf verzichtet, die Nettogesamtkosten der Grundversorgung geltend zu machen.

### Mobilfunkkonzession

Mobilfunkkonzessionen werden in der Regel durch öffentliche Ausschreibungen erteilt. Im Jahr 2012 wurden alle für die Mobilfunknutzung verfügbaren Frequenzspektren im Rahmen einer Auktion veräussert. Swisscom erwarb 42% der versteigerten Frequenzbänder zu einem Preis von CHF 360 Mio. und zahlte den Gesamtbetrag im gleichen Jahr. Die Konzessionen laufen bis Ende 2028 und können technologieneutral genutzt werden. Ab 2019 lassen sich voraussichtlich neue Mobilfunkfrequenzen (Frequenzbänder 700 MHz, 1'400 MHz und 3'400 bis 3'800 MHz) nutzen. Die dafür nötige Spektrumsvergabe findet wahrscheinlich 2018 statt. Der genaue Verfahrensablauf für die Vergabe und die künftigen Rahmenbedingungen für die Frequenznutzung sind noch offen.

### Kartellgesetz (KG)

Infolge der Marktstellung hat das Wettbewerbsrecht (Kartellgesetz) für verschiedene Produkte und Dienste eine hohe Relevanz für Swisscom. Das Kartellgesetz sieht direkte Sanktionsmöglichkeiten für unzulässige Verhaltensweisen marktbeherrschender Unternehmen vor. Die schweizerischen Wettbewerbsbehörden haben Swisscom in unterschiedliche Teilmärkten als marktbeherrschend eingestuft. Derzeit laufen hinsichtlich dreier Sachverhalte Verfahren, im Rahmen derer die Wettbewerbskommission (Weko) Swisscom als marktbeherrschend und das Verhalten als unzulässig eingestuft sowie direkte finanzielle Sanktionen verfügt hat. Die Verfahren betreffen die Erbringung von ADSL-Wholesale-Dienste, die Übertragung von Live-Sport-Events im Pay-TV und die Breitbandanbindung von Poststandorten. Die Verfahrensstände und die möglichen finanziellen Auswirkungen sind im Anhang der Konzernrechnung (Erläuterung 3.5) beschrieben.

### Gesetzliches und regulatorisches Umfeld in Italien

Die Geschäftsaktivitäten von Fastweb werden vom italienischen und europäischen Telekommunikationsrecht stark beeinflusst. Italien ist zu einer nationalen Gesetzgebung in Einklang mit der europäischen Rechtsgrundlage verpflichtet. Die italienische Regulierungsbehörde, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) erlässt

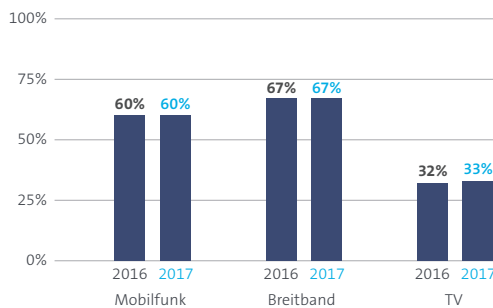
für Telekommunikationsunternehmen auf Grundlage einer Analyse der Märkte Vorschriften und Regulierungen, die vorgängig der Europäischen Kommission und den Regulierungsbehörden der anderen Mitgliedstaaten vorgelegt werden müssen. Die AGCOM hat 2017 unterschiedliche Referenzangebote von TIM rückwirkend für die Jahre 2015 und 2016 genehmigt. Dadurch reduzieren sich unter anderem die Vorleistungspreise für Bitstream-Dienste sowie die Einmalgebühren, die für die Aktivierung und Deaktivierung von Anschlüssen sowie für die Übertragung der Festnetznummern erhoben werden. Im Jahr 2017 hat die AGCOM zudem neue Konsultationen zu den Referenzangeboten von TIM für die Vorleistungsdienste 2017 eröffnet.

## Entwicklung des Schweizer Markts für Telekommunikations- und Informatikdienstleistungen

Der Schweizer Telekommunikationsmarkt ist im internationalen Vergleich hoch entwickelt. Ihn prägen Innovation sowie ein vielfältiges Angebot an Produkten und Dienstleistungen rund um die Sprach- und Datenkommunikation. Er ist durch die voranschreitende Digitalisierung und Vernetzung gekennzeichnet. Neben den etablierten nationalen Telekommunikationsunternehmen treten zunehmend global agierende Wettbewerber in den Schweizer Telekommunikationsmarkt ein. Diese Anbieter stellen weltweit internetbasierte Gratis- sowie Bezahldienste einschliesslich Telefonie, Messaging oder Streaming zur Verfügung. Zudem spielen Cloud-Lösungen eine immer bedeutendere Rolle. Dadurch verlagern sich Speicherkapazität, Rechnerleistung, Software und Dienste zunehmend ins Internet. Diese Entwicklungen führen insgesamt zu einer stetig wachsenden Nachfrage nach hohen Bandbreiten, die den Zugriff auf Daten und Anwendungen mit hoher Geschwindigkeit und mit hoher Qualität erlauben. Die jederzeitige Verfügbarkeit von Daten und Diensten sowie deren Sicherheit nehmen dabei eine zentrale Rolle ein. Moderne, leistungsfähige Netzinfrastrukturen bilden dafür die Grundlage. Daher baut Swisscom sowohl im Festnetz- als auch im Mobilfunkbereich an den Netzen der Zukunft.

Der Schweizer Telekommunikationsmarkt gliedert sich in die für Swisscom relevanten Teilmärkte Mobilfunk und Festnetz. Gesamthaft erzielt er ein Umsatzvolumen von schätzungsweise CHF 12 Mrd., das zunehmend unter Druck gerät. In nahezu allen Teilmärkten führt die Marktsättigung zu einer Intensivierung des bestehenden Verdrängungswettbewerbs. Durch den erhöhten Preisdruck sehen sich die meisten Marktteilnehmer mit tendenziell sinkenden Umsätzen konfrontiert. Im Laufe des Jahres 2017 haben verschiedene Marktteilnehmer ihre Angebotsportfolios angepasst. Im Zentrum der Anpassungen stehen dabei neue, konvergente Angebote, die neben einem Festnetzbreitbandanschluss mit Internet, TV und Festnetztelefonie zusätzlich einen oder mehrere Mobilfunkanschlüsse enthalten können. Das Swisscom Angebot umfasst ebenfalls technologieübergreifende Bündelangebote. Zudem bietet Swisscom Produkte und Dienste aus dem Kerngeschäft auch unter Zweit- und Drittmarken an.

Marktanteile Swisscom am Schweizer Telekommunikationsmarkt



### Mobilfunkmarkt

In der Schweiz werden drei eigenständige und grossflächige Mobilfunknetze betrieben, auf denen die Betreiber eigene Produkte und Dienstleistungen vermarkten. Zudem bieten andere Marktteilnehmer als sogenannte MVNO (Mobile Virtual Network Operator) ein eigenes Mobilfunkangebot an. Auch Swisscom stellt ihr Mobilfunknetz Drittanbietern zur Verfügung, die ihren Kunden über das Swisscom Netz eigene Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stellen. Aufgrund der hohen Marktdurchdringung ist im Schweizer Mobilfunk eine Marktsättigung festzustellen. Aus diesem Grund hat die Anzahl Mobilfunkanschlüsse (SIM-Karten) in der Schweiz bei rund 11 Mio. stagniert. Die Durchdringung mit Mobilfunkanschlüssen in der Schweiz liegt weiterhin bei rund 130%. Wie schon im Vorjahr hat die Anzahl der Postpaid-Abonnemente zugenommen, die Anzahl der Prepaid-Kunden hingegen abgenommen. Der Anteil der Postpaid-Abonnemente beträgt nunmehr 70% (Vorjahr 65%). Der Marktanteil von Swisscom liegt unverändert zum Vorjahr bei 60% (Postpaid 62%, Prepaid 57%).



### Festnetzmarkt

Die Schweiz ist nahezu vollständig mit leitungsgebundenen Breitbandnetzen erschlossen. Neben den Festnetzen der Telekommunikationsanbieter existieren Netze von Kabelnetzbetreibern. Zudem bauen und betreiben Marktteilnehmer auf regionaler Ebene wie beispielsweise in Städten und Gemeinden tätige Versorgungsunternehmen Glasfasernetze in eigener Regie. Diese Netzinfrastrukturen stehen grösstenteils auch anderen Marktteilnehmern zur Erbringung ihrer Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung. Der leitungsgebundene Breitbandanschluss hat sich zunehmend zum Grundanschluss des Kunden entwickelt. Er bildet die Grundlage für ein vielfältiges Produktangebot nationaler wie global agierender Wettbewerber. Der Wettbewerb im Festnetzbereich hat als Folge der Einführung neuer Angebote durch die Marktteilnehmer im Laufe des Jahres 2017 an Dynamik gewonnen.

### Breitbandmarkt

Infrastrukturen, die auf den Netzen von Telekommunikationsanbietern und Kabelnetzbetreibern basieren, sind in der Schweiz die meistverbreiteten Zugangstechnologien für leitungsgebundene Breitbandanschlüsse. Ende 2017 hat die Anzahl der Retail-Breitbandanschlüsse in der Schweiz 3,8 Mio. betragen, was einem Anteil von 85% der Haushalte und Geschäfte entspricht. Die Zahl der Breitbandanschlüsse wuchs 2017 wie im Vorjahr um rund 3%. Dabei lag das Wachstum bei den Breitbandanschlüssen der Kabelnetzbetreiber tiefer als bei den Breitbandanschlüssen der Telekommunikationsanbieter. Von den Neuzugängen entfielen 2017 mehr als zwei Drittel auf Anschlüsse von Telekommunikationsanbietern, womit deren Marktanteil – gemessen an der Anzahl Breitbandanschlüsse – stabil bei 67% lag. Davon entfielen 53% (Vorjahr 54%) auf Swisscom Endkunden und 14% (Vorjahr 13%) auf Swisscom Wholesale-Angebote sowie vollständig entbündelte Anschlüsse.

### TV-Markt

Die Übertragungsarten für TV-Signale in der Schweiz sind der Kabelanschluss, der Breitbandanschluss, der Satellitenempfang, der Empfang über Antennen (terrestrisch) sowie der Mobilfunk. Er ist nahezu vollständig digitalisiert, da die grossflächige Verbreitung analoger TV-Signale inzwischen eingestellt worden ist. Der Schweizer TV-Markt ist geprägt von vielfältigen Angeboten der nationalen Marktteilnehmer. Zudem drängen weitere internationale Unternehmen auf den Markt. Diese bieten TV- wie auch Streaming-Dienste an, die unabhängig vom Internetanbieter über einen bestehenden Breitbandanschluss genutzt werden. Die Wettbewerbsdynamik hat vor allem im Bereich der Fernsehhalte zugenommen. Verschiedene nationale und internationale Unternehmen sicherten sich die Schweizer Übertragungsrechte für unterschiedliche Sportarten, die bisher im Wesentlichen bei Swisscom gelegen hatten. Dies versetzte sie in die Lage, sich mit eigenen neuen Angeboten auf dem Markt zu positionieren. Rund 90% der TV-Anschlüsse werden über das Kabel- oder das Breitbandnetz bereitgestellt. Swisscom hat ihren Marktanteil dank des eigenen digitalen Fernsehangebots Swisscom TV in den letzten Jahren kontinuierlich gesteigert. Swisscom ist Marktführerin und hat ihre Führungsposition bis Ende 2017 dank eines Marktanteils von 33% weiter ausgebaut (Vorjahr 32%).

### Markt der Festnetztelefonie

Die Festnetztelefonie basiert hauptsächlich auf den Festnetzanschlüssen der Telekommunikationsanbieter und der Kabelnetze. Die Anzahl an Festnetztelefonieanschlüssen nimmt kontinuierlich ab. Diese Entwicklung hat sich 2017 beschleunigt. Die Anzahl der Festnetztelefonieanschlüsse von Swisscom ist um rund 14% auf 2,0 Mio. gesunken. Hauptgrund für die Abnahme war die Substitution von Festnetztelefonieanschlüssen durch den Mobilfunk.

### Markt für Informatikdienstleistungen Schweiz

Der Markt für Informatikdienstleistungen hat 2017 ein Umsatzvolumen von CHF 10 Mrd. erreicht und wird in den nächsten Jahren gesamthaft weiter moderat wachsen. Swisscom erwartet das grösste Wachstum im Bereich Business Process Outsourcing (BPO) und im Segment derjenigen Dienstleistungen, die auf Infrastrukturprojekte und Applikationen ausgerichtet sind, darunter besonders Dienstleistungen in den Bereichen Cloud und Sicherheit (Security). Dieses Wachstum ergibt sich aus der zunehmenden Anzahl businessgetriebener ICT-Projekte sowie der wachsenden Bereitschaft zum Bezug externer Leistungen. Die Kunden erwarten in der Regel branchen- und prozessspezifisch ausgerichtete Dienstleistungen mit entsprechender Beratung.

Die Bewegung im Markt und IT-Innovationen schaffen neue Chancen für Swisscom. Als eine der wenigen Anbieterinnen von ganzheitlichen Digitalisierungslösungen hilft Swisscom Unternehmen, das Kundenerlebnis zu verbessern, Prozesse zu vereinfachen und zu automatisieren sowie bestehende Lösungen zu integrieren. Zudem entwickelt Swisscom mit ihren Kunden im Co-Creation-Modus neue IT-Services. Dadurch wird Swisscom als Treiberin der Digitalisierung in der Schweizer Wirtschaft wahrgenommen. Sie ist dank eines Marktanteils von rund 11% (Vorjahr 9%) auf dem Schweizer Markt weiterhin eine der grössten Anbieterinnen von Informatikdienstleistungen.



## Entwicklung des italienischen Markts für Telekommunikationsdienstleistungen

### Breitbandmarkt Italien

Dank eines Umsatzvolumens von EUR 12 Mrd. ist der italienische festnetzbasierte Breitbandmarkt der viertgrösste in Europa. Die Durchdringung der Haushalte mit Breitband ist auf 60% gestiegen, doch liegt sie immer noch unter dem europäischen Durchschnitt. Angetrieben wird das Wachstum durch neue Glasfasernetze und die zunehmende Nutzung von Online-Diensten wie Streaming und Gaming. Auch Konvergenzangebote für Festnetz und Mobilfunk werden immer beliebter. Aufgrund des wettbewerbsintensiven Umfelds steht der Markt unter erheblichem Preisdruck. Die Abdeckung mit Ultrabreitbandnetzen hat sich weiter erhöht und erreicht rund 70% der Haushalte. Im Berichtsjahr hat sich die Situation bezüglich der Ultrabreitbandinfrastruktur in Italien signifikant verändert. TIM hat die Ausbauziele für die eigene Ultrabreitband-Infrastruktur deutlich erhöht und gleichzeitig das Wholesale-Angebot auf Glasfaser, das allen Operatoren offensteht, ausgebaut und verbessert. Hintergrund für diese Entwicklung sind die hochgesteckten Ausbaupläne von Enel Open Fiber. Das Unternehmen will rund 270 Städte mit insgesamt 9,5 Mio. Anschlüssen mit FTTH erschliessen und hat 2017 mit dem Ausbau begonnen. Enel Open Fiber beabsichtigt, den Zugang zu den Anschlussleitungen als Vorleistungsdienstleistungen allen Telekommunikationsunternehmen anzubieten. Fastweb ist im Breitbandgeschäft nach TIM die zweitgrösste Anbieterin; ihr Marktanteil beträgt 16% im Privatkundenbereich und 29% bei den grossen Geschäftskunden. Fastweb hat dank den neuen Wholesaleangeboten von TIM die Abdeckung mit Ultrabreitband stark vorangetrieben. Insgesamt beträgt die Ultrabreitbandabdeckung von Fastweb Ende 2017 rund 47% oder 13 Mio. Haushalte.

### Mobilfunkmarkt Italien

Nach der 2016 erfolgten Marktconsolidierung sind in Italien drei grosse integrierte Anbieter (TIM, Vodafone Italia, Wind Tre) auf dem Markt. Diese verkaufen zunehmend konvergente Angebote an ihre grosse Basis von Mobilfunkkunden, um die Kundenbindung zu erhöhen. Der französische Telekommunikationsanbieter Iliad hat seinen Markteintritt auf Anfang 2018 angekündigt. Er wird als vierter Anbieter ein eigenes Mobilfunknetz aufbauen und versuchen, im italienischen Markt erfolgreich Fuss zu fassen. Nach einem harten Preiskampf in den vergangenen Jahren hat sich das Umsatzvolumen im italienischen Mobilfunkmarkt bei EUR 16 Mrd. stabilisiert. Fastweb hat durch die Neu-Lancierung ihres Mobilfunkangebots auf dem Netz von TIM (als «Full MVNO», inklusive 4G) einen wichtigen Schritt gemacht, um den Anteil konvergenter Kunden in der Kundenbasis deutlich zu erhöhen.

## Datenschutz

Im Rahmen ihrer Geschäftsaktivitäten bearbeitet Swisscom Daten von unterschiedlichen Personen. Swisscom bearbeitet diese Daten, um ihre Dienstleistungen zu erbringen und kontinuierlich zu verbessern, um den Kunden bessere Erlebnisse zu bieten und um neue Geschäftsfelder zu erschliessen. Dabei legt Swisscom grossen Wert auf den Schutz der Privatsphäre von betroffenen Personen. Viele Datenbearbeitungen erfolgen mit Einwilligung der betroffenen Personen. Datenanalysen werden wann immer möglich auf der Basis von anonymisierten und aggregierten Daten ohne Personenbezug durchgeführt. Eine Weitergabe oder Veräusserung von Daten mit Personenbezug an Dritte ist ausgeschlossen. Swisscom baut ihre Massnahmen zum Schutz von Daten kontinuierlich aus. So wurden sämtliche Zugangsrechte von Mitarbeitenden auf kritische Daten überprüft und neu festgelegt. Ebenso wurden technische Massnahmen ergriffen, um den Daten- und Geheimhaltungsschutz weiter zu verbessern. Eine zentrale Data Governance-Organisation hat die Aufgabe, Rahmenbedingungen für die Bearbeitung von Daten konzernweit vorzugeben und durchzusetzen.

Schliesslich ist Swisscom bestrebt, über datenschutzrelevante Sachverhalte in allgemein verständlicher Sprache und gebührender Ausführlichkeit zu informieren. Ein eigener Bereich auf der Swisscom Website widmet sich dieser Aufgabe.

Siehe unter  
[www.swisscom.ch/  
datenschutz](http://www.swisscom.ch/datenschutz)

# Infrastruktur

Swisscom orientiert sich konsequent an den Kundenbedürfnissen, setzt auf Service und Qualität und investiert massiv in die Netze der Zukunft.

## Infrastruktur in der Schweiz

### Netzinfrastruktur

Das Rückgrat der Schweizer Informationsgesellschaft bilden die Telekommunikationsnetze. Sowohl zu Land als auch in der Luft verfolgt Swisscom die Strategie, der Schweiz das beste Netz zur Verfügung zu stellen und damit eine solide Grundlage für die digitale Transformation zu legen. Swisscom betreibt heute drei Netze, die diesen Anspruch unterstreichen; das Fest-, das Mobilfunk- sowie das Low-Power-Netz (LPN-Netz). Das LPN ist das jüngste Mitglied der Swisscom Netzfamilie. Es vernetzt Dinge wie Maschinen, Fahrzeuge, Aufzüge, Öltanks und vieles mehr.

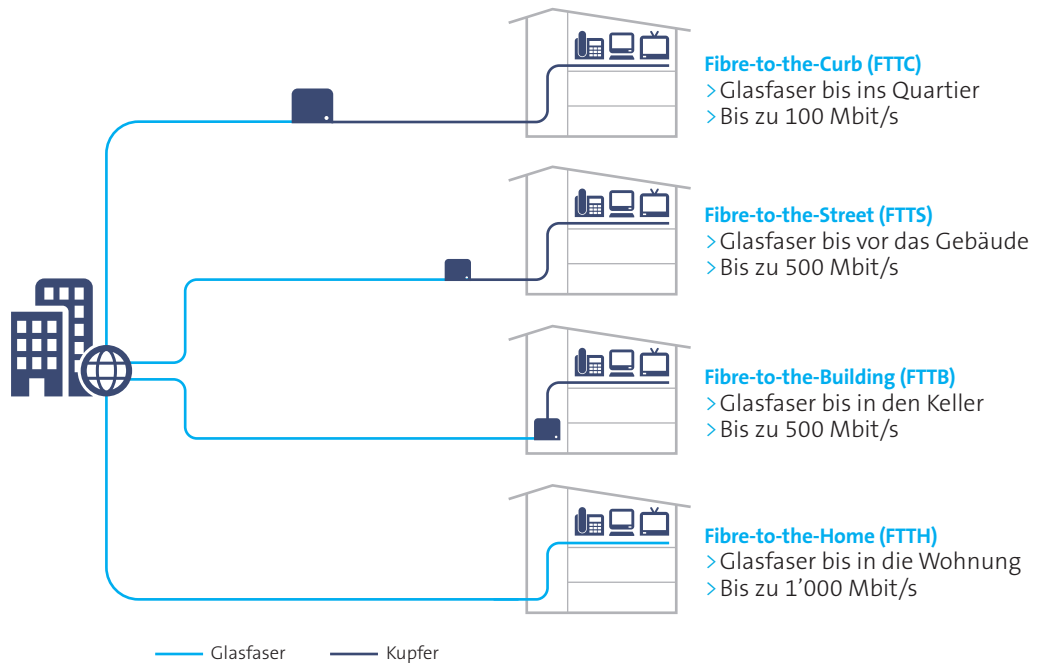
### Eine einheitliche Grundlage für eine steigende Nachfrage

Der Breitbandbedarf im Schweizer Fest- und Mobilfunknetz erhöht sich weiter. Denn die Kunden nutzen heute unterschiedliche Geräte für den Zugang zum Internet. Die Basis des Swisscom Netzes und dessen Infrastruktur bildet die IP-Technologie (Internet-Protokoll-Technologie). Diese lässt sich über Kupfer- wie über Glasfaseranschlüsse nutzen. Swisscom hat wie geplant bis Ende 2017 die Dienste und Produkte für fast alle Privatkunden und die Mehrheit der Grosskunden auf All IP umgestellt. Das heisst: Gegen 2 Mio. Swisscom Kunden profitieren fortan von den Vorteilen der IP-Technologie. Ab 2018 startet Swisscom mit der Überführung sämtlicher Standorte auf IP. All IP macht Prozesse und Betrieb schneller sowie flexibler und stärkt die Wettbewerbsfähigkeit von Swisscom, ihrer Geschäftskunden und des Wirtschaftsstandorts Schweiz. Die All-IP-Initiative von Swisscom bildet somit die Grundlage für die Digitalisierung der Schweizer Wirtschaft.

### Internationale Spitzenposition dank kontinuierlichem Ausbau

Internationale Studien der OECD, des Instituts für Höhere Studien (IHS) oder Akamai zeigen regelmässig, dass die Schweiz über eine der besten Informations- und Telekommunikationsinfrastrukturen der Welt verfügt. Gerade ländliche Regionen profitieren von den massiven Investitionen, die zu gut zwei Dritteln von Swisscom getragen werden: Laut einer Studie des IHS (Broadband Coverage in Europe 2016) ist die Verfügbarkeit von Breitband in ländlichen Regionen der Schweiz rund doppelt so hoch wie im EU-Durchschnitt.

Im Mobilfunk deckt breitbandige LTE-Technologie mittlerweile 99% der Bevölkerung ab. 80% der Bevölkerung verfügt über 4G+ mit bis zu 300 Mbit/s, 60% von 4G+ mit 450 Mbit/s. Zudem ermöglicht Swisscom in elf Schweizer Städten bereits Geschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s – bis Ende 2018 sollen 30% der Schweizer Bevölkerung von solchen Geschwindigkeiten profitieren. Swisscom ist dabei sowohl im Fest- als auch im Mobilfunknetz die mit Abstand grösste Netzbetreiberin in der Schweiz. Im Festnetzbereich baut Swisscom die Ultrabreitbandversorgung mit Mindestbandbreiten ab 80 Mbit/s weiter aus. Sie setzt dafür auf einen weltweit einmaligen Mix aus Glasfasertechnologien sowie konvergenten Ansätzen, die das Mobilfunk- mit dem Festnetz kombinieren. Unter Glasfasertechnologien versteht Swisscom Glasfasern bis in Wohnungen und Geschäfte (FTTH) sowie Netzarchitekturen, bei denen auf den letzten Metern Kupferkabel zum Einsatz kommen – so Glasfasern bis ins Quartier (FTTC), kurz vor die Gebäude (FTTS) oder in den Keller (FTTB). Die Glasfaser rückt damit immer näher zum Kunden.



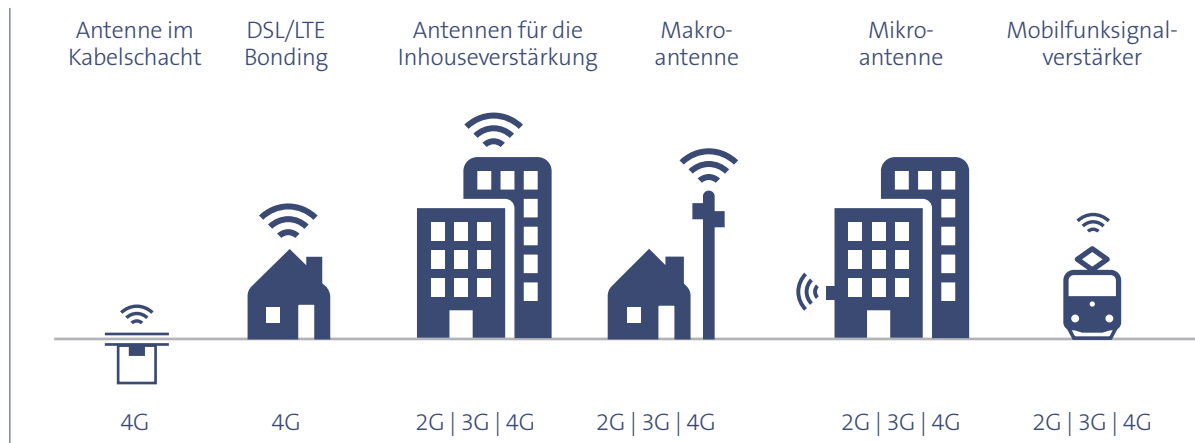
Beim Netzausbau hat sich Swisscom hochgesteckte Ziele gesetzt: Bis Ende 2021 soll die Mehrheit der Einwohner einer jeden Schweizer Gemeinde von erhöhten Bandbreiten profitieren. So verfügen bis Ende 2021 rund 90% aller Wohnungen und Geschäfte über eine Mindestbandbreite von 80 Mbit/s – rund 85% erreichen gar 100 Mbit/s oder mehr. In Randregionen nimmt Swisscom ihre Verantwortung im Rahmen der Grundversorgung wahr. In gewissen Regionen verbessert sie dank der neuen Technologie DSL+LTE Bonding zudem spürbar die Breitbandversorgung. DSL+LTE Bonding kombiniert die Leistung des Fest- mit derjenigen des Mobilfunknetzes und ermöglicht dadurch ein deutlich besseres Kundenerlebnis. Per Ende 2017 hat Swisscom durch den kontinuierlichen Ausbau bereits rund 3,9 Mio. Ultrabreitbandanschlüsse (+8% gegenüber Vorjahr) mit mehr als 50 Mbit/s eingerichtet. Davon sind über 3,1 Mio. Anschlüsse (+24% gegenüber Vorjahr) mit neusten Glasfasertechnologien erschlossen.

#### Mit innovativen Technologien am Puls der Zeit

Technologisch behauptet Swisscom ihre internationale Spitzenposition. So hat sie im September 2016 als erste europäische Telekommunikationsanbieterin weltweit die Technologie G.fast eingeführt. G.fast ermöglicht auf kurzen Kupferkabeln (bis 200 Meter Länge) Bandbreiten von bis zu 500 Mbit/s. Zum Vergleich: 500 Mbit/s sichern über Jahre hinaus die Nutzung hochmoderner Dienste wie Digital TV in HD-Qualität, das rund 10 Mbit/s benötigt, oder Netflix und YouTube in HD-Qualität mit einem Bedarf von 6 Mbit/s.

Das Mobilfunknetz von Swisscom gehört im internationalen Vergleich zu den besten. Es versorgt heute rund 99% der Schweizer Bevölkerung mit 4G, 3G und 2G. Der Ausbau schreitet voran: Bereits 80% surfen mit 4G+ von bis zu 300 Mbit/s beziehungsweise 60% mit bis zu 450 Mbit/s. Zudem bietet Swisscom in elf Schweizer Städten bereits Geschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s – bis Ende 2018 sollen es 30% der Schweizer Bevölkerung sein. Das Datenvolumen im Mobilfunknetz verdoppelt sich jährlich. Aus diesem Grund sowie wegen der strengen gesetzlichen Rahmenbedingungen muss das Mobilfunknetz durch neue Mobilfunkstandorte ausgebaut werden. Mikrozellen können die Mobilfunkstandorte ergänzen. Sie lassen sich dank einer Swisscom Innovation selbst im Boden verbauen sowie durch Antennen in Geschäftsgebäuden und öffentlichen Innenbereichen einsetzen. Die gute Abdeckung durch 4G und die Verfügbarkeit von WLAN in den meisten Gebäuden erlaubt Advanced Calling; also IP-Telefonie über VoLTE (Voice over LTE) und über WLAN (WiFi Calling). Die neu eingeführte Technologie HD Voice Plus erlaubt zudem eine absolut klare Sprachqualität.

Siehe unter  
[www.swisscom.ch/  
 netzabdeckung](http://www.swisscom.ch/netzabdeckung)



Für 2020 ist die Einführung von 5G und gleichzeitig die Ablösung von 2G geplant. 5G ist der Mobilfunkstandard der Digitalisierung. Er ermöglicht Geschwindigkeiten von bis zu 10 Gbit/s, Echtzeitreaktion und um vieles höhere Kapazitäten. Bereits heute arbeitet Swisscom gemeinsam mit Ericsson, der EPFL und Ypsomed im Rahmen des Programms «5G for Switzerland» an der Erforschung des neuen Standards. Mit weiteren Industriepartnern ist Swisscom im Gespräch. Swisscom hat die Erwartung, dass 5G auch Wirtschaft und Unternehmen viele Vorteile bringt und vor allem die Vernetzung der Dinge im Rahmen des Internet der Dinge vorantreibt.

Swisscom baut ihr Breitbandnetz, ihr Produktangebot sowie die Anzahl an Antennenstandorten laufend aus. Sie koordiniert Standortausbauten, soweit möglich, mit anderen Mobilfunkbetreibern und teilt heute knapp einen Viertel ihrer rund 8'400 Antennenstandorte mit anderen Anbietern. Swisscom verfügt per Ende 2017 über rund 5'800 Aussenanlagen und 2'600 Mobilfunkantennen in Gebäuden. Dank rund 5'500 Hotspots in der Schweiz ist Swisscom ferner die führende Betreiberin von öffentlichen, drahtlosen lokalen Netzwerken.

Das Internet der Dinge verbindet längst eine Unzahl von Dingen und Geräten miteinander und mit Menschen. Swisscom baut als erste Anbieterin schweizweit ein ergänzendes Netz für das Internet der Dinge, das sogenannte Low-Power-Netz (LPN). Im Jahr 2018 plant Swisscom, zudem Narrowband-IoT und den erweiterten LTE-Standard LTE Cat M1 einzuführen. Diese Technologien bilden die Basis für das Internet der Dinge und damit für intelligente Städte, energieeffiziente Gebäude, MachinetoMachine-Vernetzungen und neue digitale Anwendungen. Das LPN-Netz hat Ende 2017 eine Abdeckung der Schweizer Bevölkerung von über 95% erreicht.

### Informatikinfrastruktur

Nicht nur die Bandbreite in den Netzen steigt kontinuierlich, sondern auch die Nutzung von Cloud-Diensten. Swisscom positioniert sich als vertrauenswürdiger Anbieter von privaten, öffentlichen und hybriden Cloud-Diensten. Sie erweitert ihr Portfolio dank Partnerschaften mit international renommierten Partnern. Die beiden Speicherangebote myCloud und Storebox haben 2017 zu einem Datenwachstum von täglich 20 Terabytes beziehungsweise gesamt sieben Petabytes geführt, die Swisscom für ihre Kunden sicher in ihren Rechenzentren speichert. Der Wandel hin zur reinen Datenübertragung mittels Internet-Protokoll (All IP) erhöht die Anforderungen an Standorte, die in der Vergangenheit Telefondienste erbracht haben. Durch die Virtualisierung von Netzwerk-Funktionen entstehen zusätzlich zu Zürich und Lausanne neue, geografisch redundante IT-Plattformen, die hohe Datenmengen mit kurzen Reaktionszeiten verarbeiten. Sie bilden unter anderem die Grundlage zur Einführung der neuesten Mobilfunkgeneration 5G. Der stete Wandel im Markt bestätigt Swisscom in ihrem Bestreben, hochmoderne Technologie intern wie extern zum Nutzen der Kunden einzusetzen. Statt Infrastrukturen in Eigenregie zu entwickeln, nutzt Swisscom vermehrt standardisierte Systeme von Partnern. Sie richtet sich vermehrt auf die Entwicklung von marktspezifischen Mehrwertdiensten aus, die auf der Infrastruktur aufbauen. Die Industrialisierung der IT schreitet weiter voran und mit ihr die Entwicklung moderner Applikationen, die von den neuen Möglichkeiten der Plattformen profitieren und Kosten sparen. Dennoch werden die alte und die neue Technologiewelt noch über Jahre nebeneinander bestehen. Hier kann sich Swisscom mit spezifischen Dienstleistungen wie dem Portfolio «Journey to the Cloud» in der digitalen Transformation etablieren. Indem sie unterschiedliche Technologiegenerationen für die eigenen Bedürfnisse vereinigt, vertieft Swisscom ihre Erfahrung und das Know-how, um ihre Kunden optimal auf dem Weg in die digitale Welt zu begleiten.

## Infrastruktur in Italien

### Netzinfrastruktur

Die Netzinfrastruktur von Fastweb besteht aus einem Glasfasernetz, das sich über rund 47'500 Kilometer erstreckt und damit rund 60% der italienischen Bevölkerung erreicht. Mit Ultrabreitbandanschlüssen erreicht Fastweb rund 8 Mio. Haushalte und Betriebe, oder 30% der Bevölkerung, wobei die Technologien FTTH beziehungsweise FTTS Leistungen von bis zu 1 Gbit/s beziehungsweise 200 Mbit/s ermöglichen. Fastweb hat 2016 eine strategische Partnerschaft mit TIM (genannt Flash Fiber) abgeschlossen, um die FTTH-Abdeckung in 29 Städten zu erhöhen. Bis Ende 2020 wird Fastweb so über 13 Mio. Ultrabreitbandanschlüsse verfügen, davon 5 Mio. mit FTTH-Technologie sowie 8 Mio. mit FTTC-Technologie. 2017 hat Fastweb zudem einen neuen Mobilfunkdienst auf Basis eines Full MVNO-Vertrags mit TIM lanciert.

### Informatikinfrastruktur

Fastweb betreibt in Italien vier grosse Rechenzentren mit einer Gesamtfläche von 8'000 Quadratmetern. Die IT-Infrastruktur besteht aus rund 5'500 Servern (4'000 virtuellen und 1'500 physischen Servern), 900 Datenbanken und fünf Petabytes an Speicherkapazität. Ein Rechenzentrum wird von einem Technologiepartner verwaltet, der für die Errichtung, Gestaltung und Adaptierung des Zentrums sowie für die operativen Aufgaben rund um die IT-Infrastruktur von Fastweb verantwortlich ist. Zwei Rechenzentren werden hauptsächlich für Geschäftskundendienste genutzt, mit anderen Worten für Housing, Hosting oder andere cloud-basierte Dienste. Eines der Rechenzentren von Fastweb in Mailand hat als erstes in Italien die Tier IV-Zertifizierung erhalten, die den höchsten Grad an Zuverlässigkeit, Sicherheit und Performance auszeichnet. Das Rechenzentrum ist voll betriebsfähig und hostet Dienste für Geschäftskunden.

# Mitarbeitende

Ende 2017 beschäftigt Swisscom 20'506 Mitarbeitende in Vollzeitstellen, davon 17'688 oder 86% in der Schweiz. Zudem bildet Swisscom in der Schweiz 959 Lernende aus.

## Mitarbeitende in der Schweiz

### Einleitung

Die Mitarbeitenden von Swisscom werden privatrechtlich angestellt. Die rechtlichen Anstellungsbedingungen beruhen auf dem Obligationenrecht. Allgemeine Anstellungsbedingungen, die über dem Minimalstandard des Obligationenrechts liegen, regeln die arbeitsrechtlichen Bestimmungen für die Kader von Swisscom in der Schweiz beziehungsweise der Gesamtarbeitsvertrag. Von den Mitarbeitenden in der Schweiz haben sich im Berichtsjahr 99,6% in einem unbefristeten Anstellungsverhältnis befunden (Vorjahr 99,7%). Der Anteil an Teilzeitbeschäftigten betrug 19,6% (Vorjahr 18,8%). Die Kündigungen durch Mitarbeitende in der Schweiz beliefen sich auf 6,3% (Vorjahr 5,8%) des Personalbestands. Weiterführende Informationen zu Personalthemen sind im Nachhaltigkeitsbericht enthalten.

### Gesamtarbeitsvertrag (GAV)

Swisscom pflegt einen konstruktiven Dialog mit den Sozialpartnern (der Gewerkschaft syndicom und dem Personalverband transfair) sowie mit den Personalvertretungen (den Arbeitnehmervertretungen). Der Gesamtarbeitsvertrag (GAV) und der Sozialplan sind faire, gemeinsam ausgestaltete Lösungen. Swisscom ist gemäss dem Telekommunikationsunternehmungsgesetz (TUG) verpflichtet, mit den Personalverbänden Verhandlungen zum Abschluss eines Gesamtarbeitsvertrags zu führen. Bei strittigen Fragen ist eine Schiedskommission anzurufen, die den Sozialpartnern Lösungsvorschläge unterbreitet. Der aktuelle Gesamtarbeitsvertrag (GAV) ist seit 1. April 2015 in Kraft und wird am 1. Juli 2018 durch einen neuen GAV ersetzt. Der GAV regelt die wichtigsten arbeitsvertraglichen Bestimmungen und das Verhältnis zwischen Swisscom und den Sozialpartnern. Ende Dezember 2017 waren dem GAV 83% der Belegschaft in der Schweiz unterstellt. Die arbeitsvertraglichen Bestimmungen im GAV regeln unter anderem Arbeitszeit und Arbeitsmodelle, Lohn und Lohnfortzahlung, berufliche Entwicklung sowie Ferien und Absenzen. Die bisherigen Kernelemente sind im Nachhaltigkeitsbericht erläutert. Der GAV räumt den Sozialpartnern und den Personalvertretungen für unterschiedliche Bereiche Mitwirkungsrechte ein. Der neue GAV ist mit Blick auf die Anforderungen der Arbeitswelt der Zukunft weiterentwickelt und an die Marktgegebenheiten angepasst worden. Er berücksichtigt in besonderem Mass die Themenfelder Arbeitsmarktfähigkeit, Familienfreundlichkeit, Life-Work-Balance und Schutz der Privatsphäre.

### Sozialplan

Der Sozialplan bezweckt Restrukturierungsmassnahmen sozialverträglich auszugestalten und Entlassungen zu vermeiden. Er regelt die Leistungen für die dem GAV unterstellten Mitarbeitenden, die von einem Stellenabbau betroffen sind. Zudem setzt der Sozialplan Mittel ein, um die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden zu stärken, und sieht ferner bei einem sich langfristig abzeichnenden Stellenabbau Umschulungsmassnahmen vor. Für die Umsetzung des Sozialplans ist die Swisscom Tochtergesellschaft Worklink AG verantwortlich. Sie berät und unterstützt die Mitarbeitenden bei der Stellensuche oder vermittelt ihnen extern wie intern zeitlich befristete Arbeitseinsätze. Das Angebot von Worklink an die Mitarbeitenden umfasst ferner Standortbestimmungen, Laufbahnberatungen und Coachings, um die Arbeitsmarktfähigkeit zu fördern. Zudem unterstützt Swisscom durch spezielle Beschäftigungsprogramme wie den schrittweisen Teilaltersrücktritt oder Temporäreinsätze in ähnlichen Berufsfeldern faire Lösungen für ältere Mitarbeitende, die von Änderungen des fachlichen Anforderungsprofils oder einem Stellenabbau betroffen sind. 2017 haben 77% der vom Stellenabbau betroffenen Mitarbeitenden vor Ablauf des Sozialplanprogramms wieder eine Beschäftigung gefunden.

## Entlohnung der Mitarbeitenden

### Lohnsystem

Eine wettbewerbsfähige Gesamtentlohnung trägt dazu bei, hoch qualifizierte, motivierte Fach- und Führungskräfte zu gewinnen und langfristig an Swisscom zu binden. Das Lohnsystem von Swisscom besteht aus einem Basislohn, einem variablen Erfolgsanteil und Prämien. Der Basislohn bemisst sich nach der Funktion, der individuellen Leistung und dem Arbeitsmarkt. Der variable Erfolgsanteil hängt vom Unternehmenserfolg sowie für Kaderfunktionen von der individuellen Leistung ab. Der Unternehmenserfolg bemisst sich an der Erreichung übergeordneter Ziele des Swisscom Konzerns beziehungsweise der jeweiligen Geschäftssegmente oder Bereiche. Diese Ziele beziehen sich vorwiegend auf finanzielle Kenngrössen und auf die Kundenloyalität. Die individuelle Leistung bemisst sich an der Erreichung von ergebnis- und verhaltensbezogenen Beiträgen. Ausführungen zur Vergütung der Mitglieder der Konzernleitung sind im Kapitel Vergütungsbericht enthalten.

Siehe Bericht  
Seite 83

### Lohnrunde und Entwicklung Lohnsumme

Swisscom und die Sozialpartner haben 2016 eine Vereinbarung über die Lohnrunden 2016 und 2017 getroffen. Mit Wirkung ab April 2017 sind für GAV-Mitarbeitende Lohnerhöhungen im Umfang von 0,6% der Lohnsumme vorgenommen worden. Die Lohnanpassungen erfolgten leistungsabhängig und gezielt für Mitarbeitende, deren Lohn im Vergleich zum Markt Aufbesserungsbedarf aufwies. Die Lohnsumme für Kader wurde um 0,3% erhöht, um individuelle Lohnanpassungen vorzunehmen. Es wurden gezielt Löhne angepasst, die gegenüber dem Markt Aufholbedarf aufwiesen. Im Vergleich zum Vorjahr sank die Lohnsumme in der Schweiz um 2,7% auf CHF 2,1 Mrd. Die Lohnerhöhungen wurden durch die tiefere Anzahl Stellen mehr als kompensiert.

## Personalentwicklung

Das Marktumfeld von Swisscom verändert sich permanent. Swisscom investiert entsprechend gezielt in die berufliche Entwicklung ihrer Mitarbeitenden und Führungskräfte, um deren Arbeitsmarktfähigkeit und die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens nachhaltig zu erhalten und zu verbessern. Mitarbeitende haben die Möglichkeit, sich intern oder extern weiterzubilden. Als Wegbereiterin der Digitalisierung in der Schweiz setzt sich Swisscom zudem intensiv mit Arbeitsformen der Zukunft auseinander. Sie bietet dadurch Mitarbeitenden und Führungskräften ein Lernfeld, in dem diese neue Skills entwickeln und ihre berufliche Entwicklung selbst gestalten. 2017 hat jeder Mitarbeitende von Swisscom 3,1 Tage für Lernen, Trainieren und Entwickeln aufgewendet.

## Mitarbeitendenzufriedenheit

Swisscom Mitarbeitende geben mehrmals pro Jahr ihr Feedback zu unterschiedlichen Fragen rund um ihre persönliche Arbeitssituation ab. Die Ergebnisse sind in Echtzeit für alle verfügbar und ermöglichen es jedem einzelnen Mitarbeitenden, den einzelnen Teams sowie der Organisation als Ganzem, auf das Feedback zu reagieren und Verbesserungen umzusetzen. Diese Form der Befragung fördert eine Feedbackkultur, welche die Grundlage dafür schafft, Swisscom gemeinsam weiterzuentwickeln. Insgesamt haben seit Oktober 2016 drei Befragungswellen stattgefunden. Die Rücklaufquote betrug 61% über die drei Wellen. 79% aller Mitarbeitenden nahmen mindestens an einer Befragung teil. Wie die bisherigen Ergebnisse zeigen, bewerten 77% der teilnehmenden Mitarbeitenden ihre Arbeitssituation als positiv, 33% davon sogar als sehr positiv. Die Werte von Swisscom zu den abgefragten Dimensionen liegen höher oder gleich hoch wie die Werte des Benchmark.

## Diversity

Die unterschiedlichen Sichtweisen, Erfahrungen, Ideen und Fähigkeiten aller Mitarbeitenden, die während der Zusammenarbeit im Arbeitsalltag zum Ausdruck kommen, machen Swisscom zu einem erfolgreichen und innovativen Unternehmen. Um die Vielfalt zu fördern, richtet Swisscom ihre Aktivitäten auf die Dimensionen Gender, Inklusion, Generationen und Sprachregionen aus. Im Bereich Gender setzt Swisscom beispielsweise auf flexible Arbeitsmodelle, welche die Vereinbarkeit von Beruf und Familie unterstützen; ferner auf unterschiedliche Massnahmen, um die Akzeptanz von Teilzeitarbeit zu fördern, auf Jobsharing sowie Massnahmen im Bereich der Talentförderung. Als Folge davon ist der Anteil von Frauen in Kaderpositionen seit 2015 leicht von 11,1% auf 11,7% gewachsen. Die Anzahl von Mitarbeitenden in einem Teilzeitpensum hat seit 2015 ebenfalls leicht von 18,8% auf 20,0% zugenommen. Die Teilzeitquote von Männern beträgt 11,1%.



## Mitarbeitende in Italien

### **Beschäftigungsvereinbarung für die Telekommunikationsbranche**

Die gesetzlichen Arbeitsbedingungen in Italien beruhen auf dem Contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL), einem staatlichen Tarifvertrag. Der CCNL legt die Arbeitsbedingungen zwischen der italienischen Tochtergesellschaft Fastweb und ihren Mitarbeitenden fest. Er enthält ebenso Bestimmungen zu den Beziehungen zwischen Fastweb und den Gewerkschaften.

### **Mitarbeitendenvertretung und Beziehungen zu Gewerkschaften**

Fastweb steht im Dialog mit den Gewerkschaften sowie den Mitarbeitendenvertretern und bezieht diese bei umfassenden betrieblichen Änderungen zu einem frühen Zeitpunkt ein.

### **Manteltarifvertrag für Arbeitnehmer**

Für die dem CCNL unterstellten Mitarbeitenden gilt eine wöchentliche Arbeitszeit von 40 Stunden. Zu den Leistungen des staatlichen Tarifvertrags gehören ferner fünf Wochen Ferien, ein Mutterschaftsurlaub von 20 Wochen sowie ein Tag Vaterschaftsurlaub. Bei Arbeitsunfähigkeit aufgrund von Krankheit oder Unfall garantiert Fastweb eine vollständige Lohnfortzahlung für 180 Tage und anschliessend die Hälfte des Arbeitnehmerlohns für weitere 185 Tage.

### **Arbeitszeitmodell**

Die bei Fastweb geltenden Arbeitsbedingungen ermöglichen den Mitarbeitenden einen guten Ausgleich zwischen privaten Bedürfnissen und beruflichen Anforderungen. Hierfür sind besonders die folgenden Massnahmen verantwortlich, die in der gesondert mit den Gewerkschaften abgeschlossenen Conciliazione famiglia e lavoro aus dem Jahr 2001 festgehalten sind: flexible Bürozugangszeiten, Wunschschichten für Mütter oder vorübergehende Teilzeittätigkeiten für Mütter.

### **Entlohnung der Mitarbeitenden**

Wettbewerbsfähige Gesamtlöhne sollen hochqualifizierte Spezialisten und Mitarbeitende auf Kaderstufe an Fastweb binden. Das Lohnsystem von Fastweb umfasst einen Grundlohn, eine kollektive variable Erfolgsbeteiligung für Mitarbeitende und eine leistungsbezogene variable Komponente für Führungskräfte, die vom Erreichen individueller Vorgaben und der Unternehmensziele abhängig ist. Der Grundlohn wird auf Grundlage der Funktion, der individuellen Leistung und der Situation auf dem Arbeitsmarkt festgelegt. Die variable Erfolgsbeteiligung wird gemäss dem gesondert mit den Gewerkschaften vereinbarten Premio di risultato ausgerichtet. Fastweb beachtet den durch den CCNL festgelegten gesetzlichen Mindestlohn.

# Marken, Produkte und Dienstleistungen

Swisscom setzt auf Service und Qualität sowie auf einen personalisierten, wertschöpfenden Austausch mit ihren Kunden.

## Marken von Swisscom

Die Marke Swisscom wird als immaterieller Vermögenswert und als ein wichtiges Element des Reputationsmanagements strategisch gesteuert. Sie unterstützt die Geschäftsaktivitäten von Swisscom optimal und bietet Kunden sowie Partnern Orientierung. Zudem ist sie Anziehungspunkt und Motivation für bestehende wie potenzielle Mitarbeitende.

Die Marke wird konsistent und hochwertig in allen Bereichen eingesetzt. Gleichzeitig muss sie über grosse Flexibilität verfügen: Sie schlägt die Brücke zwischen dem Bekannten und dem Neuen, sie steht gleichermaßen für Netz und Infrastruktur, beste Erlebnisse und Unterhaltung wie für ICT und Digitalisierung.

Swisscom bietet Produkte und Dienste aus dem Kerngeschäft unter der Unternehmensmarke Swisscom an, setzt aber auch auf die Zweitmarken Wingo und SimplyMobile sowie die Drittmarke M-Budget. Sie besitzt weitere Marken im Portfolio, die weiterführende Themen- und Geschäftsfelder kennzeichnen. Im Ausland ist Swisscom vor allem in Italien durch die Marke Fastweb präsent. Die strategische Entwicklung und Führung des gesamten Markenportfolios ist integraler Teil der Unternehmenskommunikation.



Auszug aus dem Markenportfolio

Swisscom hat den Anspruch, als vertrauenswürdig, engagiert und neugierig wahrgenommen zu werden und ihren Kunden in der vernetzten Welt zur Seite zu stehen. Dies belegen die erfolgreichen Mobilfunk- und Bündelangebote wie auch der anhaltende Erfolg des Swisscom TV-Geschäfts. Die daneben von Swisscom betriebenen Marken Teleclub, Kitag und Cinetrade tragen das Ihrige dazu bei, den Konzern im Bereich der Unterhaltung zu positionieren. Weitere fortschrittliche Angebote, die wie die Cloud-Angebote unter der Marke Swisscom oder – wie beispielsweise im E-Commerce-Sektor – unter der Marke siroop auf dem Markt präsent sind, stärken die Positionierung und belegen den Willen, sich stetig weiterzuentwickeln.

Vertrauen und Service bleiben wichtige Elemente, um bestehende Kunden in ihrem Entscheid für Swisscom zu bestärken, neue Kunden zu gewinnen und die Bedeutung von Swisscom für die Schweiz zu unterstreichen: Swisscom ist Teil einer modernen Schweiz, bleibt als Schweizer Unternehmen stets erkennbar und positioniert sich glaubwürdig durch das Thema Verantwortung. All das rundet das positive Image der Marke Swisscom ab und bereichert die vielfältigen Kundenbeziehungen. Nicht zuletzt deshalb erreicht Swisscom Reputationswerte, die für ein Unternehmen in der Telekommunikationsbranche im weltweiten Vergleich aussergewöhnlich hoch liegen. Externe Rankings bestätigen dieses Bild. In der von Interbrand durchgeführten Studie «Best Swiss Brands» ist Swisscom auf Rang vier platziert. Sie zählt somit zu den wertvollsten Schweizer Marken. Ihr monetärer Markenwert beträgt über CHF 5 Mrd.

## Produkte und Dienstleistungen in der Schweiz

### Privatkunden

Swisscom bietet Produkte und Dienste aus dem Kerngeschäft unter der Unternehmensmarke Swisscom an, setzt aber auch auf die Zweitmarken Wingo und SimplyMobile sowie die Drittmarke M-Budget. Um den Kunden ein optimales Erlebnis zu bieten, passt Swisscom ihr Angebotsportfolio stetig an die Kundenbedürfnisse an. Die Einführung der inOne-Abonnemente im Frühjahr 2017 haben die Angebote weiter vereinfacht. Ihr modularer Aufbau ermöglicht es den Kunden, die Leistungsfähigkeit der einzelnen Komponenten gemäss ihren Bedürfnissen zu wählen.

#### Angebote für Privatpersonen

Durch «inOne home» bietet Swisscom Privatpersonen ein auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenes Bündelangebot an, das neben dem Breitbandanschluss wahlweise TV und/oder Festnetztelefonie umfasst. Den Kunden stehen für alle drei Komponenten jeweils drei preislich abgestufte Profile mit unterschiedlicher Leistung zur Auswahl. Die Profile unterscheiden sich im Wesentlichen hinsichtlich der Internetgeschwindigkeit, der Anzahl TV-Sender und der Aufnahme- und Replay-Funktion sowie der Verrechnung von Gesprächsminuten/SMS. Weiterhin besteht für die Komponenten TV und Festnetztelefonie die Möglichkeit der Abwahl.

Swisscom hat in Form von «inOne mobile» ein Mobilfunkabonnement eingeführt, das dem Kunden einen noch grösseren Leistungsumfang bietet. Dieses Abonnement versetzt Swisscom Kunden zum Pauschaltarif und unbegrenzt in die Lage, mobil in alle Schweizer Netze zu telefonieren, SMS zu versenden und im Internet zu surfen. Die angebotenen Profile unterscheiden sich vor allem hinsichtlich der Geschwindigkeit im mobilen Datenverkehr sowie der inkludierten Leistungen bei der Nutzung im Ausland. Kunden von «inOne mobile» nutzen ihren mobilen Anschluss gleichzeitig auf bis zu drei Geräten unter derselben Rufnummer. Nutzern, die nur gelegentlich auf das Mobilfunknetz zugreifen, bietet Swisscom Prepaid-Angebote ohne monatliche Abonnementsgebühr an. «inOne mobile prepaid» bringt im Basistarif ebenso erhöhte Surfgeschwindigkeit und drei neue Kombipakete für unterschiedliche Kundenbedürfnisse. Dank «inOne XTRA mobile» erhalten alle unter 26 Jahren einen Rabatt auf ihr Abonnement. Das neue, in ausgewählten Kanälen von Coop erhältliche Abonnement «SimplyMobile» ist schweizweit das erste Angebot, bei dem das Datenguthaben Ende Monat nicht mehr verfällt.

Kunden können in Swisscom Repair Center im Swisscom Shop vor Ort beschädigte Mobilfunkgeräte reparieren lassen. myCloud bietet Swisscom Kunden eine Schweizer Lösung, um ihre persönlichen Daten wie Fotos, Videos und Dokumente sicher zu verwalten und zu teilen. Im Docsafe lassen sich wichtige Dokumente, Passwörter und Notizen sicher speichern. Zudem erweitert Swisscom ihre Serviceangebote laufend. Sie geht so auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse ein.

#### Angebote für KMU

Swisscom bietet Unternehmen mit bis zu fünf Mitarbeitenden «inOne KMU office» an beziehungsweise Unternehmen ab sechs Mitarbeitenden das Angebot «Smart Business Connect». Die beiden Kombiangebote enthalten Breitbandanschluss, Festnetztelefonie und zusätzliche Serviceleistungen wie etwa eine Internetausfallsicherung. Das Angebot «inOne KMU office» lässt sich um TV erweitern. Dabei stellen die Kunden die Komponenten nach ihren Bedürfnissen selber zusammen. Zusätzlich telefonieren Kunden mit «inOne KMU mobile» unbegrenzt mobil zum Pauschaltarif in alle Schweizer Netze, versenden SMS und surfen im Internet. Zur Auswahl stehen preislich abgestufte Profile mit unterschiedlicher Leistung. Auf diese Weise nutzen und zahlen die Kunden nur die wirklich benötigten Komponenten.

Dank modernen Zusammenarbeitsfunktionen (UCC) und modularen IT-Produktbausteinen (Dynamic Computing Services und Business Network Solutions) gewinnen KMU im Arbeitsalltag an Flexibilität, da sie ihre IT- und Kommunikationsinfrastruktur jederzeit an ihre Bedürfnisse ausrichten. Ferner bietet Swisscom Software aus der Cloud (Storebox, Microsoft Office 365, HomepageTool) und Rundum-sorglos-Pakete (Full Service Solution). Durch digitale Lösungen ermöglicht Swisscom ihren KMU-Kunden ein geräte- und standortunabhängiges Arbeiten und rüstet sie für die Herausforderungen einer zunehmend vernetzten Welt. Zudem stellt Swisscom KMU durch local-search Informations- und Verzeichnisdienste zur Verfügung, die einen einfachen Zugang zu Adressen, Telefonnummern und ausführlichen Unternehmensinformationen ermöglichen – und dies im Web, auf der Mobile App oder im gedruckten Telefonbuch (Local Guide).

## Enterprise Customers

Die Digitalisierung verändert massgeblich Geschäftsprozesse, Geschäftsmodelle, Kundenerlebnisse und Arbeitswelten von Unternehmen. Sie setzt daher solide Kommunikationsnetze voraus. Swisscom begleitet Kunden mit ihrer langjährigen Erfahrung als integriertes Telekommunikations- und IT-Unternehmen bei deren Digitalisierung. Sie entwickelt zusammen mit Kunden zukunftsweisende Lösungen, wobei sie sich auf eines der umfassendsten ICT-Portfolios der Schweiz stützt. Dieses Portfolio beinhaltet Cloud-, Outsourcing-, Workplace- und UCC-Lösungen; ferner Mobilfunklösungen, Netzwerklösungen, Standortvernetzungen, Geschäftsprozessoptimierungen, SAP-Lösungen, Sicherheits- und Authentisierungslösungen (Mobile ID) sowie umfassende, auf Banken zugeschnittene Dienstleistungen, die vom IT- und Business-Outsourcing bis zur Trendforschung reichen. Swisscom hat 2017 besonders ihr Cloudangebot, die IT-Security, das Digital Consulting sowie die Softwareentwicklung ausgebaut. Zusätzlich bietet Swisscom neue Lösungen rund um das Internet der Dinge an, die vom Zugang zu einem internationalen Ökosystem über die Vernetzung bis hin zur Serviceentwicklung reichen. Spitäler unterstützt sie bei der Digitalisierung von Prozessen und damit bei der Steigerung ihrer Effizienz. Für Krankenversicherer übernimmt sie den Betrieb der Kerninformatik. Im Gesundheitswesen treibt Swisscom die Digitalisierung durch ihre Vernetzungslösungen für Leistungserbringer und die Umsetzung des elektronischen Patientendossiers voran.

## Wholesale

Swisscom stellt entsprechend den Bedürfnissen ihrer Kunden eine Vielzahl an kupfer- und glasfaserbasierten Anschlusstypen zur Verfügung. Die Dienste Carrier Ethernet Service, Carrier Line Service und Mietleitungen FMG von Swisscom Wholesale ermöglichen Fernmeldediensteanbietern je nach Bedürfnis hochwertige, transparente Punkt-zu-Punkt-Verbindungen mit einer Vielzahl an Bandbreiten und Schnittstellen und/oder einem flexiblen Ethernet Dienst, der Bandbreiten und Dienstqualitäten nach Mass ermöglicht. Weiter bietet Swisscom Basisangebote für die Verbindung von Fernmeldeanlagen und -diensten (Interkonnektion) sowie Infrastrukturprodukte wie die Mitbenutzung von Kabelkanalisationen an.

## Produkte und Dienstleistungen in Italien

Fastweb bietet ihren Privat- und Geschäftskunden durch das eigene ultraschnelle Breitbandnetz sowie über entbundelte Zugänge und Vorleistungsprodukte von TIM Sprach- und Breitbanddienste an. 2017 hat Fastweb ihre Konvergenzangebote durch die Markteinführung eines mobilen 4G-Dienstes verstärkt und damit ihre Reichweite und Leistung auf das höchste Niveau in Italien gesteigert. Die Angebote von Fastweb zeichnen sich durch Einfachheit (drei Preispläne), Transparenz (keine Promotionen und keine versteckten Kosten) sowie Konvergenz (Festnetz und Mobilfunk zusammen) aus. 2017 hat Fastweb zudem ihre Führungsrolle im Grosskundenbereich, vor allem im Segment der öffentlichen Verwaltung, bestätigt. Während des Berichtsjahres setzte Fastweb das Upgrade und den Ausbau ihres Glasfasernetzes fort: 70% des FTTS-Netzes von Fastweb liefern nun bis zu 200 Mbit/s Downstream; zudem wurde das FTTH-Netz auf 1 Gbit/s aufgerüstet und dank des Joint Ventures mit TIM (namens Flash Fiber) auf weitere fünf grosse Städte (Catania, Padua, Palermo, Perugia, Venedig) ausgedehnt. Schliesslich hat Fastweb ihre WiFi-Sharing Solution (WoW-Fi) aufgewertet, die den Home-Router eines Kunden in einen potenziellen WiFi-Zugangspunkt für die gesamte Fastweb Community verwandelt. Das neue Kundenmodem namens FastGate weist eine der höchsten WiFi-Performanc auf dem Markt auf, wobei die neue mobile App die Kundenerfahrung zusätzlich stärkt.

## Kundenzufriedenheit

Um die übergreifende Kundenzufriedenheit zu messen, führt Swisscom Schweiz segmentspezifische Erhebungen und Analysen durch. Sie misst die Kundenzufriedenheit zweimal jährlich jeweils im zweiten und vierten Quartal des Jahres. Das Segment Wholesale misst die Kundenzufriedenheit einmal pro Jahr. Die wichtigste erhobene Kenngrösse ist für alle Segmente die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden und die daraus abgeleitete Weiterempfehlungsrate, der sogenannte Net Promoter Score (NPS). Der NPS bildet die emotionale Kundenbindung ab und gibt Auskunft über die Einstellung, welche die Kunden Swisscom gegenüber an den Tag legen. Er ergibt sich aus der Differenz zwischen den sogenannten Promotoren (Kunden, die Swisscom stark weiterempfehlen würden) und den Kritikern (Kunden, die Swisscom nur bedingt oder nicht weiterempfehlen würden). Weiter führt Swisscom segmentspezifisch die folgenden Erhebungen durch:

- > Das **Segment Privatkunden** misst durch repräsentative Befragungen die Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft. Es befragt Anrufer der Swisscom Hotline und Besucher der Swisscom Shops regelmässig zu Wartezeit und Freundlichkeit des Personals. Zudem befragen Produktstudien regelmässig Käufer und Anwender zu Zufriedenheit, Service und Qualität der Produkte.
- > Das **Segment Enterprise Customers** führt eine Kundenbefragung zur Zufriedenheit mit der Kundenerlebniskette durch. Zudem setzt es an relevanten Kundenkontaktpunkten Feedbackinstrumente ein, um die Kundenzufriedenheit zu messen. So können IT-Anwender nach jeder Interaktion mit dem Service Desk oder nach Bestellungen eine Rückmeldung abgeben. Nach Projektabschluss beurteilen Auftraggeber die Qualität sowie den Erfolg des Projekts.
- > Das **Segment Wholesale** misst die Zufriedenheit der Kunden entlang der Kundenerlebniskette.

Die Ergebnisse der Studien und Befragungen helfen Swisscom, ihre Dienstleistungen und Produkte zu verbessern. Sie haben Einfluss auf den variablen Erfolgsanteil der Mitarbeitenden.

# Innovation und Entwicklung

In einem dynamischen Umfeld mit ständig wechselnden Rahmenbedingungen ist Innovation eine grundlegende Voraussetzung, um langfristig erfolgreich zu sein.

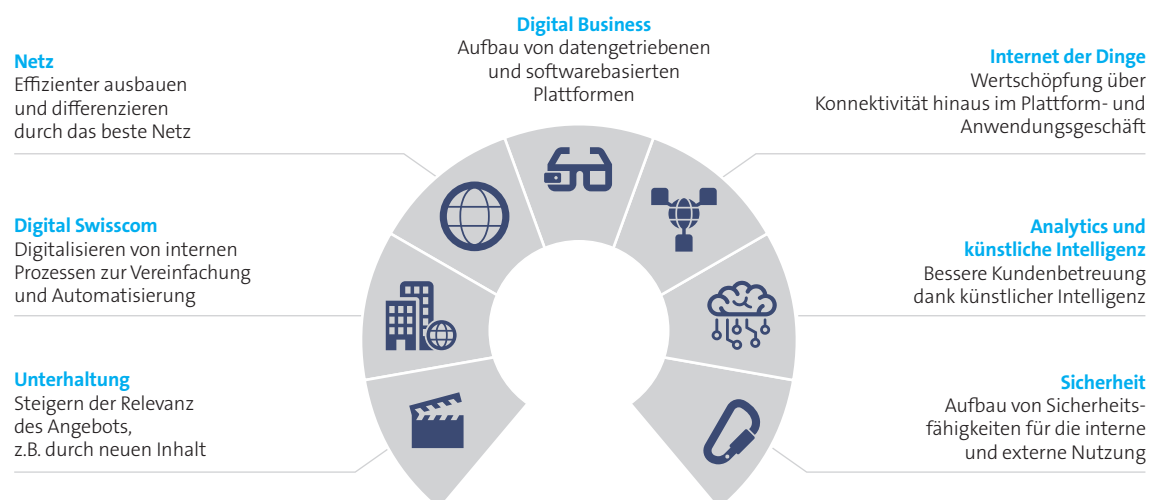
## Innovation als wichtige Treiberin

Innovation ist eine wichtige Treiberin, um neue Märkte zu gewinnen und an aufstrebenden Technologien teilzuhaben. Das geschäftliche Umfeld von Swisscom verändert sich rasant, weshalb Innovation und Entwicklung, das heisst die kommerziell erfolgreiche Umsetzung neuer Ideen, immer wichtiger werden. Innovation ist zudem ein wichtiger Hebel, um im Kerngeschäft relevant zu bleiben, Wachstum in neuen Märkten zu schaffen und interne Arbeitsabläufe zu digitalisieren. Swisscom verfolgt das Ziel, strategische Herausforderungen, neue Wachstumsfelder und künftige Kundenbedürfnisse früh zu erkennen. Sie gestaltet deshalb aktiv die Zukunft der Telekommunikation und des Internets mit. Innovation erfolgt in allen Bereichen von Swisscom und ebenso über die Unternehmensgrenzen hinaus. Innerhalb des Unternehmens pflegt und fördert Swisscom die dezentrale Produktentwicklung. Neue Ideen entstehen in allen Bereichen des Unternehmens. Ausserhalb des Unternehmens fördert Swisscom Innovation in der gesamten Branche. Im speziellen Mass engagiert sich Swisscom für junge Unternehmen, die zukunftssträchtige Lösungen im Feld der Informations-, Kommunikations- und Unterhaltungstechnologien anbieten. Sie beteiligt sich als Projektpartnerin und Investorin an Start-ups, unterstützt diese mit massgeschneiderten Produkten sowie Dienstleistungen und bietet ihnen Zugang zu Infrastruktur und Märkten. Swisscom arbeitet mit FinTech-Start-ups zusammen und investiert damit gezielt in erfolversprechende FinTech-Vorhaben. Weiter ist Swisscom im Silicon Valley präsent. Ihre Aussenstelle betreibt gezieltes Trend- und Technolgiescouting und trägt dazu bei, gerade auch über die Zusammenarbeit mit Start-ups an der Spitze der technologischen Entwicklung zu bleiben.

Siehe unter  
[www.swisscom.ch/innovation](http://www.swisscom.ch/innovation)

## Zielgerichtete Innovation

Swisscom konzentriert ihre Innovationsaktivitäten auf die folgenden sieben Innovationsfelder. Diese Innovationsfelder unterstützen unmittelbar das Erreichen der Konzernziele:



Swisscom investiert laufend in fortschrittliche Lösungen in diesen Innovationsfeldern. Sie will damit im ICT-Bereich die beste Infrastruktur für eine digitale Schweiz bereitstellen, neue Wachstumsfelder erschliessen und ihren Kunden die besten Services und Produkte bieten:

### Netz

- > **5G for Switzerland:** Swisscom und Ericsson bereiten sich im Rahmen des Programms «5G for Switzerland» auf die neue Generation der Mobilfunktechnologie vor. Gemeinsam mit der École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) als Forschungspartnerin wollen sie die Entwicklung von 5G vorantreiben. Ferner planen sie, gemeinsam mit Industriepartnern Anwendungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Bereichen wie etwa Smart Transportation oder Virtual Reality zu erarbeiten und zu testen. Die Forschungsergebnisse sollen in die Definition des weltweiten 5G-Standards einfließen. Erste Anwendungen hat Swisscom im Juni 2017 vor Journalisten präsentiert.
- > **G.fast:** (sprich «G dot fast»): Ende 2017 hat Swisscom als europaweit erstes Telekommunikationsunternehmen den zukunftsweisenden Übertragungsstandard G.fast ins Festnetz integriert. G.fast ist ein wichtiger Bestandteil der Festnetzstrategie von Swisscom und trägt dem steigenden Datenwachstum im Netz Rechnung. Kunden profitieren dank G.fast von Bandbreiten von bis zu 500 Mbit/s.

### Internet der Dinge

- > **Schweizweite Netze für das Internet der Dinge (Internet of Things IoT):** Swisscom legt die Basis für nationale Anwendungen des Internets der Dinge. Auch 2017 ist der Ausbau des einzigen schweizerischen Low-Power-Netzes weiter vorangeschritten. Ende 2017 erreichte die Netzabdeckung bereits 90% der schweizerischen Bevölkerung. Von 2018 bis 2020 soll dann der Ausbau der mobilfunkbasierten IoT-Netze Narrow Band-IoT (NB-IoT) sowie LTE Cat M1 erfolgen. NB-IoT eröffnet ein ganz neues Kapitel für Big Data. Es ermöglicht Millionen vernetzter Endgeräte, geringe Datenraten, einen geringen Energieverbrauch, günstige Hardware, eine sehr gute Indoor-Netzabdeckung und eine hohe Sicherheit. Zudem ist es durch den 3GPP-Standard weltweit einsetzbar. Damit bietet Swisscom für alle Anwendungen von IoT das richtige Netz: sei es für Sensoren, die batteriebetriebenen sporadisch Daten senden, oder für Anwendungen, die regelmässig grosse Datenmengen übermitteln.
- > **Smart City:** In Pully (VD) und weiteren Pilotstädten helfen anonymisierte, aggregierte Mobilfunkdaten, den Verkehrsfluss in der Stadt zu verbessern und das Zentrum zu entlasten, indem sie äusserst genaue Bewegungsmuster abbilden. Das Projekt hat Vorbildcharakter: Swisscom unterstützt Städte dabei, ihre Infrastrukturen gezielter zu planen und einfacher als bisher zu bewirtschaften. Sie ist heute in der Lage, die rund 20 Mrd. Datensätze, die jeden Tag im Mobiltelefonnetz anfallen, durch eine Smart City-Lösung in Verkehrsindikatoren umzuwandeln. Diese Lösung verbessert die städtebauliche Planung und beschleunigt die Transformation der Städte, indem die von ihm gelieferten Daten die Akzeptanz von Projekten bei der Bevölkerung erhöhen. Erste Anwendungsbeispiele liegen vor: In der Gemeinde Montreux ist der Durchgangsverkehr in der Innenstadt dank der Swisscom Lösung exakt beziffert worden. Sein jährlicher Anteil am Gesamtverkehrsaufkommen liess sich auf 22% ermitteln. In der Folge fasste die Gemeinde den Beschluss, auf den Bau eines CHF 150 Mio. teuren Tunnels zu verzichten. Solche neuen Indikatoren, wie sie unter anderem durch die Smart City-Lösung von Swisscom geliefert werden, erlauben es folglich, die Entwicklung der Städte auf fortschrittliche Art und Weise besser als bisher möglich zu steuern. Sie tragen dazu bei, eine der grössten Herausforderungen nachhaltiger Städte zu bewältigen: das Verkehrsmanagement.

### Analytics & künstliche Intelligenz

- > **Künstliche Intelligenz:** 2017 hat Swisscom ihre Kompetenz im Bereich der künstlichen Intelligenz entlang unterschiedlicher Anwendungsfelder (Customer Support, Customer Experience, Document Insights, etc.) gezielt erhöht und wichtige Entwicklungsschritte im Data Lake erzielt. So lancierte Swisscom im Kundendienst, das E-Mails automatisiert kategorisiert und so die Arbeit von Kundendiensten deutlich effektiver und effizienter gestaltet.

### Sicherheit

- > **Sicherheit dank künstlicher Intelligenz:** Die Bedrohungen aus dem Internet nehmen ständig zu und werden immer intelligenter. Swisscom plant mithilfe von Algorithmen und entsprechender künstlicher Intelligenz, Angriffe und Gefahren automatisch zu erkennen und entsprechende Gegenmassnahmen einzuleiten. Künstliche Intelligenz trägt somit erheblich zu einem sicheren Netz bei. Seit September 2017 betreibt Swisscom das Computer Security Incident Response Team. Dieses ist in der Lage, auf Gefahren oder bereits entstandene Schadenfälle mit Interventionsmassnahmen zu reagieren. Für Privat- und KMU-Kunden hat Swisscom 2017 den sogenannten Internet Guard entwickelt; einen netzbasierten Schutz, der vor betrügerischen Websites (Phishing) und vor Viren schützt. Der Schutz ist umfangreicher als jemals zuvor, da er auf einer globalen Blacklist basiert.

Siehe unter  
[www.swisscom.ch/lpn](http://www.swisscom.ch/lpn)



## Unterhaltung

- > **UHD-TV-Box für eine neue Ära der Bildqualität und Sprachsuche:** Nach elf Jahren hat Swisscom Ende 2017 Swisscom TV 1.0 eingestellt. Die erste Generation des IPTV-Angebots wird nur noch von weniger als einem Prozent der Kunden genutzt. Als Swisscom TV im Herbst 2006 auf den Markt kam, war es seiner Zeit voraus. So galt 2006 das heute übliche hochauflösende Fernsehen noch als Ausnahme. In den letzten Jahren hat Swisscom die Entwicklung von Swisscom TV stetig vorangetrieben. Die Entwicklung eines ganz neuen TV-Angebots erfolgte nahe bei den eigenen Kunden in der Schweiz durch eigene Swisscom Designer sowie Techniker. Die UHD-TV-Box ist daher ein Produkt für die Schweiz, das in der Schweiz entwickelt und produziert wird sowie auf die Kundenwünsche zugeschnitten ist. So haben die Entwickler besonderen Wert auf einen geringen Energieverbrauch gelegt, auf einen störenden Lüfter verzichtet sowie eine kompakte Form gewählt. Die neueste Generation der TV-Box verarbeitet Bilder in superscharfer UHD-Qualität. Sie verfügt über eine Sprachsuche in Dialekt, ist für sinnesbehinderte Kunden barrierefrei und enthält einen persönlichen Programmführer, der auf die verpassten Lieblingssendungen der letzten sieben Tage verweist.

## Digital Swisscom

- > **Vereinfachung von Prozessen:** Um in einer digitalen Welt voranzuschreiten, muss sich Swisscom zunächst einmal selbst digitalisieren und zum digitalen Vorzeigeunternehmen werden. Daher hat 2017 Swisscom erneut konsequent gezielte Schritte unternommen. Dazu zählen die Arbeit in agilen Strukturen (zum Beispiel die Nutzung des SaFE Frameworks für agile Entwicklung) oder die Vereinfachung entscheidender Prozesse zur Aktivierung von Kunden oder Problemlösung im Kundendienst. So ist es Swisscom 2017 gelungen, Störungsfälle deutlich proaktiver zu lösen und den Kunden zudem eine effiziente, digitale Selbsthilfe bereitzustellen. Durch die Fertigstellung von All IP im Jahr 2018 wird Swisscom einen grossen Schritt Richtung der eigenen Digitalisierung unternommen.

## Digital Business

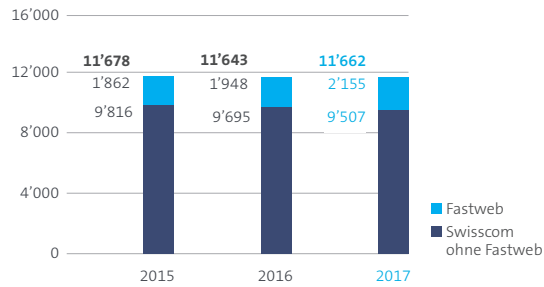
Im Innovationsfeld Digital Business hat Swisscom 2017 Innovationen innerhalb des eigenen Unternehmens wie ausserhalb unterstützt; durch die Förderung von Intrapreneurship sowie durch Swisscom Ventures.

- > **FinTech:** Lancierung von zwei FinTech-Ventures (Swiss Credit Exchange, Swisscom Blockchain AG)
- > **siroop:** Test des neuen Marktplatzes Evero für Consumer-2-Consumer-Beziehungen
- > **Kickbox:** Gründung und Aufbau eines Intrapreneurship-Programms, das dem Mitarbeitenden Ressourcen (zum Beispiel Zeit und Budget) für die Realisierung von Innovationsprojekten zur Verfügung stellen.

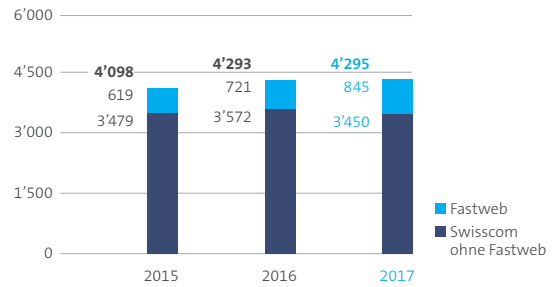
Zusätzlich zu den Aktivitäten in den Innovationsfeldern untersucht Swisscom laufend, welche Möglichkeiten sich aus neuen Technologien ergeben. 2017 hat sie sich unter anderem mit dem Potenzial der disruptiven Technologien Blockchain sowie Virtual- und Augmented-Reality befasst. Swisscom will damit die beste Infrastruktur für eine digitale Schweiz bereitstellen, neue Wachstumsfelder erschliessen und ihren Kunden die besten Services und Produkte bieten.

# Geschäftsentwicklung

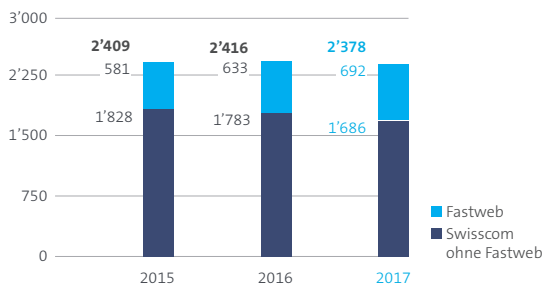
**Nettoumsatz** in Mio. CHF



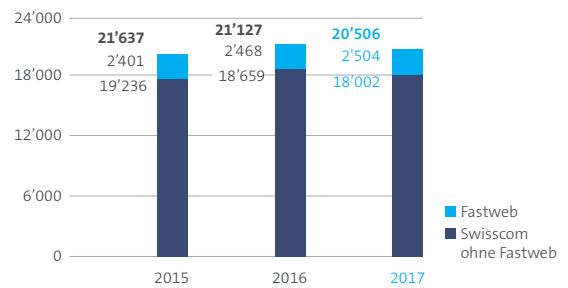
**EBITDA** in Mio. CHF



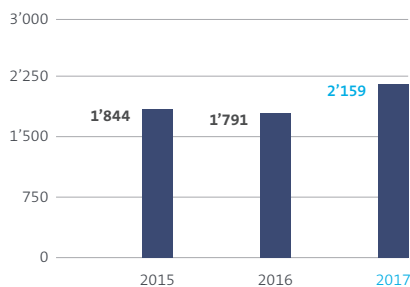
**Investitionen** in Mio. CHF



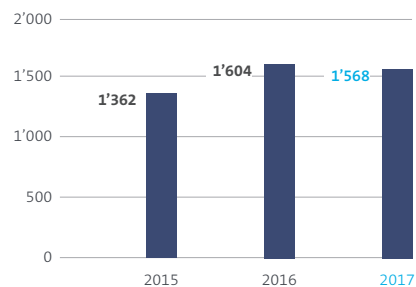
**Personalbestand** in Vollzeitstellen



**Operating Free Cash Flow** in Mio. CHF



**Reingewinn** in Mio. CHF



## Zusammenfassung

In Mio. CHF bzw. wie angemerkt	2017	2016	Veränderung
Nettoumsatz	11'662	11'643	0,2%
Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)	4'295	4'293	0,0%
EBITDA in % Nettoumsatz	36,8	36,9	
Operatives Ergebnis (EBIT)	2'131	2'148	-0,8%
Reingewinn	1'568	1'604	-2,2%
Anteil Aktionäre der Swisscom AG am Reingewinn	1'570	1'604	-2,1%
Gewinn pro Aktie (in CHF)	30,31	30,97	-2,1%
Operating Free Cash Flow	2'159	1'791	20,5%
Investitionen in Sachanlagen und immaterielle Vermögenswerte	2'378	2'416	-1,6%
Nettoverschuldung am Bilanzstichtag	7'447	7'846	-5,1%
Personalbestand am Bilanzstichtag (in Vollzeitstellen)	20'506	21'127	-2,9%

Der Nettoumsatz von Swisscom lag stabil auf Vorjahresniveau bei CHF 11'662 Mio. Während der ausgewiesene Umsatz um 0,2% stieg, resultierte auf Basis konstanter Währungen ein Rückgang um 0,2%. Im Schweizer Kerngeschäft nahm der Umsatz um CHF 199 Mio. oder 2,1% auf CHF 9'058 Mio. ab, hauptsächlich wegen rückläufigem Umsatz mit Festnetztelefonie und geringeren Erträgen aus Roamingdiensten. Die italienische Tochtergesellschaft Fastweb erzielte ein starkes Umsatz- und Kundenwachstum. Der Umsatz stieg um EUR 149 Mio. oder 8,3% auf EUR 1'944 Mio. und die Anzahl Breitbandkunden um 96 Tsd. oder 4,1% auf 2,45 Mio.

Das operative Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA) ist mit CHF 4'295 Mio. auf Höhe des Vorjahres. Die Ergebnisentwicklung wird durch Sondereffekte beeinflusst. Bei Fastweb sind 2017 Einmalerträge aus Rechtsstreitigkeiten von CHF 102 Mio. (Vorjahr CHF 60 Mio.) und im Schweizer Geschäft Nettoaufwendungen für Stellenabbau von CHF 61 Mio. enthalten. Ohne Sondereffekte sowie auf Basis konstanter Währungen ergab sich ein EBITDA-Rückgang um CHF 23 Mio. oder 0,5%. Im Schweizer Kerngeschäft resultierte auf vergleichbarer Basis ein Rückgang um CHF 88 Mio. oder 2,4%. Der Umsatzrückgang wurde durch Einsparungen bei den indirekten Kosten teilweise kompensiert. Der EBITDA von Fastweb stieg auf bereinigter Basis um EUR 58 Mio. oder 9,6%. Als Folge von höheren Abschreibungen sank das konsolidierte operative Ergebnis (EBIT) um CHF 17 Mio. oder 0,8% auf CHF 2'131 Mio. Der Reingewinn reduzierte sich um CHF 36 Mio. oder 2,2% auf CHF 1'568 Mio. Der Generalversammlung wird für das Geschäftsjahr 2017 eine unveränderte Dividende von CHF 22 pro Aktie vorgeschlagen.

Die Investitionen haben um CHF 38 Mio. oder 1,6% auf CHF 2'378 Mio. abgenommen. Der Ausbau der Breitbandnetze schreitet weiter voran. In der Schweiz blieben die Investitionen für den Ausbau der Breitbandnetze auf einem hohen Niveau nahezu stabil. Weil die übrigen Investitionen abnahmen, reduzierten sich die Investitionen in der Schweiz gesamthaft um CHF 96 Mio. oder 5,4% auf CHF 1'678 Mio. Die Investitionen von Fastweb stiegen um EUR 41 Mio. oder 7,1% auf EUR 622 Mio. vor allem infolge höherer kundengetriebener Investitionen.

Der Operating Free Cash Flow ist um CHF 368 Mio. oder 20,5% auf CHF 2'159 Mio. gestiegen. Die Zunahme ist hauptsächlich auf die positive Entwicklung des Nettoumlaufvermögens zurückzuführen. Die Nettoverschuldung liegt mit CHF 7'447 Mio. um CHF 399 Mio. tiefer als Ende 2016. Das Verhältnis Nettoverschuldung/EBITDA liegt bei 1,7 (Vorjahr 1,8).

Die Zahl der Mitarbeitenden verringerte sich gegenüber dem Vorjahr um 621 Vollzeitstellen oder 2,9% auf 20'506 Vollzeitstellen. Gegenüber dem Vorjahr reduzierte sich der Personalbestand in der Schweiz als Folge des rückläufigen Kerngeschäfts um 684 Vollzeitstellen oder 3,7% auf 17'688 Vollzeitstellen. Mehr als drei Viertel der Reduktion wurde über natürliche Fluktuation und Vakanzmanagement aufgefangen.

Swisscom erwartet für 2018 einen Nettoumsatz von rund CHF 11,6 Mrd., einen EBITDA von rund CHF 4,2 Mrd. und Investitionen von weniger als CHF 2,4 Mrd. Bei Erreichen der Ziele plant Swisscom, der Generalversammlung 2019 für das Geschäftsjahr 2018 eine unveränderte Dividende von CHF 22 pro Aktie vorzuschlagen.

## Entwicklung der Segmente

In Mio. CHF bzw. wie angemert	2017	2016	Veränderung
<b>Nettoumsatz</b>			
Privatkunden	6'053	6'265	-3,4%
Enterprise Customers	2'508	2'540	-1,3%
Wholesale <sup>1</sup>	944	979	-3,6%
IT, Network & Infrastructure	167	173	-3,5%
Intersegment-Elimination	(614)	(700)	-12,3%
<b>Swisscom Schweiz</b>	<b>9'058</b>	<b>9'257</b>	<b>-2,1%</b>
Fastweb	2'164	1'957	10,6%
Übrige operative Segmente	850	789	7,7%
Group Headquarters	1	2	-50,0%
Intersegment-Elimination	(411)	(362)	13,5%
<b>Umsatz mit externen Kunden</b>	<b>11'662</b>	<b>11'643</b>	<b>0,2%</b>
<b>Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)</b>			
Privatkunden	3'512	3'651	-3,8%
Enterprise Customers	832	848	-1,9%
Wholesale	446	379	17,7%
IT, Network & Infrastructure	(1'290)	(1'262)	2,2%
<b>Swisscom Schweiz</b>	<b>3'500</b>	<b>3'616</b>	<b>-3,2%</b>
Fastweb	845	721	17,2%
Übrige operative Segmente	180	164	9,8%
Group Headquarters	(111)	(114)	-2,6%
Überleitung Vorsorgeaufwand <sup>2</sup>	(92)	(72)	27,8%
Intersegment-Elimination	(27)	(22)	22,7%
<b>Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)</b>	<b>4'295</b>	<b>4'293</b>	<b>0,0%</b>

<sup>1</sup> Inklusive Intersegment-Verrechnungen von Leistungen anderer Netzbetreiber.

<sup>2</sup> Im operativen Ergebnis der Segmente sind als Vorsorgeaufwand die ordentlichen Arbeitgeberbeiträge enthalten. Die Differenz zum Vorsorgeaufwand nach IAS 19 wird als Überleitungsposition ausgewiesen.

Die Berichterstattung erfolgt nach den drei operativen Geschäftsbereichen Swisscom Schweiz, Fastweb und Übrige operative Segmente. Zusätzlich wird in der Berichterstattung Group Headquarters, das nicht zugewiesene Kosten enthält, separat ausgewiesen. Swisscom Schweiz besteht aus den Kundensegmenten Privatkunden, Enterprise Customers und Wholesale sowie dem Bereich IT, Network & Infrastructure. Fastweb ist eine Telekommunikationsanbieterin für Privat- und Geschäftskunden in Italien. Die übrigen operativen Segmente beinhalten vor allem den Bereich Digital Business sowie die Swisscom Broadcast AG (Rundfunksendeanlagen) und die cablex AG (Netzbau und Unterhalt).

Für die finanzielle Führung verrechnet das Segment IT, Network & Infrastructure keine Netzkosten und Group Headquarters keine Management Fees an andere Segmente. Die übrigen Leistungen zwischen den Segmenten werden zu Marktpreisen verrechnet. Die Netzkosten in der Schweiz werden über den Geschäftsbereich IT, Network & Infrastructure geplant, überwacht und gesteuert. Der Geschäftsbereich IT, Network & Infrastructure wird als Cost Center geführt. Deshalb werden dem Segment IT, Network & Infrastructure in der Segmentberichterstattung mit Ausnahme von Vermietung und Verwaltung von Gebäuden und Fahrzeugen keine Umsätze gutgeschrieben. Die Ergebnisse der Segmente Privatkunden, Enterprise Customers sowie Wholesale entsprechen einem Deckungsbeitrag vor Netzkosten.

Der Segmentaufwand umfasst die direkten Kosten, den Personalaufwand und den übrigen Betriebsaufwand abzüglich der aktivierten Eigenleistungen und übrigen Erträge. Der Segmentaufwand enthält als Vorsorgeaufwand die ordentlichen Arbeitgeberbeiträge. Die Differenz zwischen den ordentlichen Arbeitgeberbeiträgen und dem Dienstzeitaufwand nach IAS 19 wird als Überleitungsposition zwischen den operativen Ergebnissen der Segmente und dem operativen Ergebnis des Konzerns ausgewiesen.

## Swisscom Schweiz

In Mio. CHF bzw. wie angemerkt

	2017	2016	Veränderung
<b>Nettoumsatz und Ergebnis</b>			
Telekomdienste	6'464	6'662	-3,0%
Lösungsgeschäft	1'084	1'072	1,1%
Handelswaren	648	637	1,7%
Wholesale	578	591	-2,2%
Übrige Umsätze	203	213	-4,7%
<b>Umsatz mit externen Kunden</b>	<b>8'977</b>	<b>9'175</b>	<b>-2,2%</b>
Umsatz mit anderen Segmenten	81	82	-1,2%
<b>Nettoumsatz</b>	<b>9'058</b>	<b>9'257</b>	<b>-2,1%</b>
Direkte Kosten	(1'943)	(2'028)	-4,2%
Indirekte Kosten	(3'615)	(3'613)	0,1%
<b>Segmentaufwand</b>	<b>(5'558)</b>	<b>(5'641)</b>	<b>-1,5%</b>
<b>Segmentergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)</b>	<b>3'500</b>	<b>3'616</b>	<b>-3,2%</b>
Marge in % Nettoumsatz	38,6	39,1	
Abschreibungen und Wertminderungen	(1'485)	(1'473)	0,8%
<b>Segmentergebnis</b>	<b>2'015</b>	<b>2'143</b>	<b>-6,0%</b>
<b>Operationelle Daten am Bilanzstichtag in Tsd.</b>			
Festnetztelefonieanschlüsse	2'047	2'367	-13,5%
Breitbandanschlüsse Retail	2'014	1'992	1,1%
Swisscom TV-Anschlüsse	1'467	1'418	3,5%
Mobilfunkanschlüsse	6'637	6'612	0,4%
Umsatz generierende Einheiten (RGU)	12'165	12'389	-1,8%
Bündelverträge	1'907	1'672	14,1%
Entbündelte Teilnehmeranschlüsse	107	128	-16,4%
Breitbandanschlüsse Wholesale	435	364	19,5%
<b>Investitionen und Personalbestand</b>			
Investitionen in Sachanlagen und immaterielle Vermögenswerte	1'654	1'755	-5,8%
Personalbestand am Bilanzstichtag in Vollzeitstellen	15'157	15'876	-4,5%

Der Nettoumsatz von Swisscom Schweiz ist als Folge des intensiven Wettbewerbs und des Rückgangs in der Festnetztelefonie um CHF 199 Mio. oder 2,1% auf CHF 9'058 Mio. gesunken. Der Umsatz mit Telekommunikationsdiensten sank um CHF 198 Mio. oder 3,0% auf CHF 6'464 Mio., wobei knapp die Hälfte des Rückgangs auf den rückläufigen Teilnehmerbestand in der Festnetztelefonie zurückzuführen ist. Die Anzahl an Festnetztelefonieanschlüssen nahm um 320 Tsd. oder 13,5% auf 2,0 Mio. ab. Die andere Hälfte der Umsatzabnahme resultierte aus Preisnachlässen neuer Bündelangebote, aus vermehrten Promotionen und aus der Inkludierung von Roaming in die Grundgebühr sowie Preisnachlässen bei Enterprise Customers. Im Lösungsgeschäft mit Grosskunden stieg der Umsatz um CHF 12 Mio. oder 1,1% auf CHF 1'084 Mio. In einem sehr kompetitiven Umfeld verzeichnete Enterprise Customers eine Zunahme des Auftragseingangs um 7% auf rund CHF 2,7 Mrd. Bei Wholesale wurden tiefere Erlöse, die aus der Senkung der Tarife für die Terminierung auf Mobilfunknetze resultierten, durch die höheren Inbound Roamingvolumen zu einem grossen Teil kompensiert.

Der Teilnehmerbestand im Mobilfunk stieg im Jahresvergleich in einem gesättigten Markt um 25 Tsd. oder 0,4% auf 6,64 Mio. Swisscom erhöhte den Kundenbestand bei den Postpaid-Anschlüssen um 90 Tsd. oder 2,0% auf 4,64 Mio.; die Anzahl Prepaid-Anschlüsse hingegen reduzierte sich um 65 Tsd. oder 3,2% auf 2,0 Mio. Auch die Märkte für Breitband und TV sind zunehmend gesättigt und das Kundenwachstum hat sich abgeschwächt. Die Zahl der Breitbandanschlüsse stieg um 22 Tsd. oder 1,1% auf 2,0 Mio. Der Bestand an TV-Anschlüssen erhöhte sich um 49 Tsd. oder 3,5% auf 1,47 Mio. Per Ende Dezember 2017 und damit nur neun Monate nach der Einführung hatten sich bereits über 1,3 Mio. Kunden mit rund 2,7 Mio. Anschlüssen für das Kombiangebot inOne entschieden. Ende 2017 nutzten 1,9 Mio. Kunden ein Bündelangebot, was einem Anstieg innert Jahresfrist um 14,1% entspricht. Der Umsatz mit Bündelverträgen stieg gegenüber dem Vorjahr um CHF 335 Mio. oder 13,4% auf CHF 2'837 Mio. Der Segmentaufwand hat um CHF 83 Mio. oder 1,5% auf CHF 5'558 Mio. abgenommen. Ohne Sondereffekte wie die Bildung von Rückstellungen für Stellenabbau oder für regulatorische Risiken sowie Gewinne aus dem Verkauf von Liegenschaften beträgt die Abnahme auf vergleichbarer Basis 2,0%. Die Abnahme der direkten Kosten um

CHF 85 Mio. oder 4,2% auf CHF 1'943 Mio. ist auf die tieferen Tarife für die Terminierung auf Mobilfunknetze und auf tiefere Kosten für den Einkauf von Handelswaren zurückzuführen. Die indirekten Kosten blieben mit CHF 3'615 Mio. nur unwesentlich über dem Vorjahreswert von CHF 3'613 Mio. Ohne Sondereffekte reduzierten sich die indirekten Kosten um 0,7%. Dabei wurde die Kostenabnahme aus dem tieferen Personalbestand durch tiefere aktivierte Eigenleistungen teilweise kompensiert. Der Personalbestand reduzierte sich aufgrund von Effizienzmassnahmen innert Jahresfrist um 719 Vollzeitstellen oder 4,5% auf 15'157. Das Segmentergebnis vor Abschreibungen reduzierte sich um CHF 116 Mio. oder 3,2% auf CHF 3'500 Mio. Ein Grossteil des Umsatzrückgangs wurde durch Kosteneinsparungen kompensiert. Auf vergleichbarer Basis beträgt der Rückgang 2,4%. Die Investitionen sanken um CHF 101 Mio. oder 5,8% auf CHF 1'654 Mio. Die Investitionen für den Ausbau der Breitbandnetze blieben auf einem hohen Niveau nahezu stabil, hingegen nahmen die kundengetriebenen Investitionen und die Investitionen in die übrige Infrastruktur ab.

## Fastweb

In Mio. EUR bzw. wie angemerkt	2017	2016	Veränderung
Privatkunden	986	906	8,8%
Geschäftskunden	710	706	0,6%
Wholesale	240	175	37,1%
<b>Umsatz mit externen Kunden</b>	<b>1'936</b>	<b>1'787</b>	<b>8,3%</b>
Umsatz mit anderen Segmenten	8	8	0,0%
<b>Nettoumsatz</b>	<b>1'944</b>	<b>1'795</b>	<b>8,3%</b>
Segmentaufwand	(1'185)	(1'134)	4,5%
<b>Segmentergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)</b>	<b>759</b>	<b>661</b>	<b>14,8%</b>
Marge in % Nettoumsatz	39,0	36,8	
Investitionen in Sachanlagen und immaterielle Vermögenswerte	622	581	7,1%
Personalbestand am Bilanzstichtag in Vollzeitstellen	2'504	2'468	1,5%
Breitbandanschlüsse am Bilanzstichtag in Tsd.	2'451	2'355	4,1%
Mobilfunkanschlüsse am Bilanzstichtag in Tsd.	1'065	676	57,5%

Der Nettoumsatz von Fastweb hat gegenüber dem Vorjahr um EUR 149 Mio. oder 8,3% auf EUR 1'944 Mio. zugenommen. Die Kundenbasis im Breitbandgeschäft wuchs innert Jahresfrist trotz des schwierigen Marktumfelds um 96 Tsd. oder 4,1% auf rund 2,5 Mio. Auch im Mobilfunk wächst Fastweb. Die Anzahl Mobilfunkanschlüsse stieg aufgrund der Einführung attraktiver Mobilfunkangebote im Laufe des Jahres 2017 innerhalb von zwölf Monaten um 389 Tsd. oder 57,5% auf 1,07 Mio. Der Preisdruck im Bereich Privatkunden als Folge des intensiven Wettbewerbs wurde durch das Kundenwachstum sowie durch die im zweiten Quartal 2017 eingeführte Verkürzung der Rechnungsperiode auf vier Wochen überkompensiert. Entsprechend stieg der Umsatz mit Privatkunden gegenüber dem Vorjahr um EUR 80 Mio. oder 8,8% auf EUR 986 Mio. Im Markt für Geschäftskunden behauptete Fastweb die starke Stellung trotz des hohen Wettbewerbsdrucks. Der Umsatz mit Geschäftskunden stieg um EUR 4 Mio. oder 0,6% auf EUR 710 Mio. Der Umsatz im Wholesale-Geschäft nahm um EUR 65 Mio. oder 37,1% auf EUR 240 Mio. zu. Das Segmentergebnis vor Abschreibungen betrug EUR 759 Mio., was einer Zunahme gegenüber dem Vorjahr um EUR 98 Mio. oder 14,8% entspricht. Darin enthalten sind Einmalerträge aus Rechtsstreitigkeiten in Höhe von EUR 95 Mio. (Vorjahr EUR 55 Mio.). Bereinigt um diese Effekte erhöhte sich der EBITDA um EUR 58 Mio. oder 9,6%. Dieser Anstieg resultierte vor allem aus dem höheren Umsatz und aus verbesserten regulatorischen Bedingungen. Die bereinigte EBITDA-Marge stieg um 0,4 Prozentpunkte auf 34,2%. Der Ausbau des Breitbandnetzes mit Glasfasern wird in Italien wie geplant fortgesetzt. Die Investitionen blieben dabei mit EUR 622 Mio. auf einem hohen Niveau. Der Personalbestand von Fastweb stieg um 36 Vollzeitstellen oder 1,5% auf 2'504 Vollzeitstellen, dies getrieben durch die Anstellung neuer Mitarbeitender vor allem im Geschäftskundenbereich.

## Übrige operative Segmente

In Mio. CHF bzw. wie angemerkt	2017	2016	Veränderung
Umsatz mit externen Kunden	529	519	1,9%
Umsatz mit anderen Segmenten	321	270	18,9%
<b>Nettoumsatz</b>	<b>850</b>	<b>789</b>	<b>7,7%</b>
Segmentaufwand	(670)	(625)	7,2%
<b>Segmentergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)</b>	<b>180</b>	<b>164</b>	<b>9,8%</b>
Marge in % Nettoumsatz	21,2	20,8	
Investitionen in Sachanlagen und immaterielle Vermögenswerte	58	49	18,4%
Personalbestand am Bilanzstichtag in Vollzeitstellen	2'580	2'493	3,5%

Der Nettoumsatz der Übrigen operativen Segmente hat gegenüber dem Vorjahr um CHF 61 Mio. oder 7,7% auf CHF 850 Mio. zugenommen. Der Anstieg resultierte im Wesentlichen aus höheren Umsätzen aus Bauleistungen von cablex mit Swisscom Schweiz. Das Segmentergebnis vor Abschreibungen lag mit CHF 180 Mio. um 9,8% oder CHF 16 Mio. über dem Vorjahr. Dies entspricht einer Ergebnismarge von 21,2%. Der Personalbestand nahm um 87 Vollzeitstellen oder 3,5% auf 2'580 Vollzeitstellen zu, vor allem getrieben durch die Anstellung neuer Mitarbeitenden bei cablex.

## Abschreibungen und nicht operative Ergebnisse

In Mio. CHF bzw. wie angemerkt	2017	2016	Veränderung
<b>Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)</b>	<b>4'295</b>	<b>4'293</b>	<b>0,0%</b>
Abschreibungen und Wertminderungen	(2'164)	(2'145)	0,9%
<b>Operatives Ergebnis (EBIT)</b>	<b>2'131</b>	<b>2'148</b>	<b>-0,8%</b>
Nettozinsaufwand	(149)	(155)	-3,9%
Übriges Finanzergebnis	(11)	–	
Anteiliges Ergebnis assoziierter Gesellschaften	(11)	(3)	
<b>Gewinn vor Ertragssteuern</b>	<b>1'960</b>	<b>1'990</b>	<b>-1,5%</b>
Ertragssteueraufwand	(392)	(386)	1,6%
<b>Reingewinn</b>	<b>1'568</b>	<b>1'604</b>	<b>-2,2%</b>
Anteil Aktionäre der Swisscom AG am Reingewinn	1'570	1'604	-2,1%
Anteil nicht beherrschende Anteile am Reingewinn	(2)	–	
Gewinn pro Aktie (in CHF)	30,31	30,97	-2,1%

Die Abschreibungen sind gegenüber dem Vorjahr um CHF 19 Mio. oder 0,9% auf CHF 2'164 Mio. gestiegen; zu konstanten Währungen beträgt der Anstieg 0,3%. Die Abschreibungen von immateriellen Vermögenswerten aus Unternehmensübernahmen gingen zurück und betrugen CHF 50 Mio. (Vorjahr CHF 104 Mio.). Der Nettozinsaufwand sank als Folge der tieferen durchschnittlichen Zinskosten um CHF 6 Mio. auf CHF 149 Mio. Der Ertragssteueraufwand betrug CHF 392 Mio. (Vorjahr CHF 386 Mio.), was einem effektiven Ertragssteuersatz von 20,0% (Vorjahr 19,4%) entspricht.

Der Reingewinn sank um CHF 36 Mio. oder 2,2% auf CHF 1'568 Mio. Der Gewinn pro Aktie berechnet sich auf der Grundlage des Anteils der Aktionäre der Swisscom AG am Reingewinn und der durchschnittlichen Anzahl ausstehender Aktien. Der Gewinn pro Aktie sank von CHF 30,97 auf CHF 30,31.

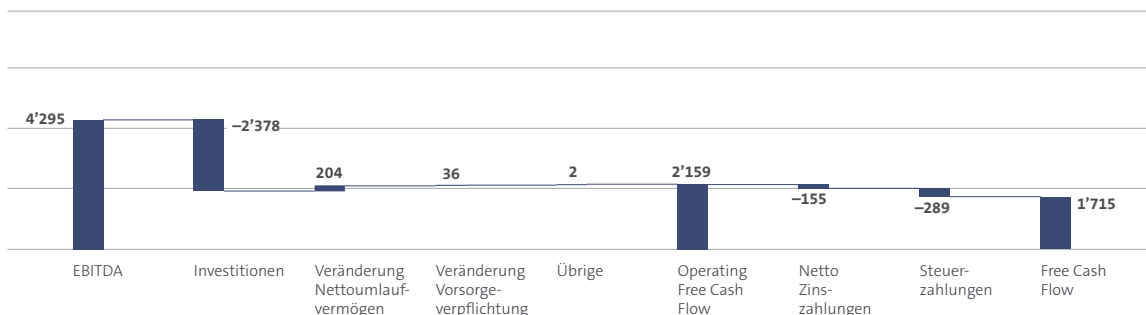


## Geldflüsse

In Mio. CHF	2017	2016	Veränderung
Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)	4'295	4'293	2
Investitionen in Sachanlagen und immaterielle Vermögenswerte	(2'378)	(2'416)	38
Veränderung Nettoumlaufvermögen und übrige operative Geldflüsse	242	(86)	328
<b>Operating Free Cash Flow</b>	<b>2'159</b>	<b>1'791</b>	<b>368</b>
Nettozinszahlungen	(155)	(157)	2
Ertragssteuerzahlungen	(289)	(328)	39
<b>Free Cash Flow</b>	<b>1'715</b>	<b>1'306</b>	<b>409</b>
Nettoausgaben für Unternehmenskäufe und -verkäufe	(106)	43	(149)
Übrige Geldflüsse aus Investitionstätigkeit, netto	120	(87)	207
Aufnahme und Rückzahlung von finanziellen Verbindlichkeiten, netto	(401)	(101)	(300)
Dividendenzahlungen an Aktionäre der Swisscom AG	(1'140)	(1'140)	–
Übrige Geldflüsse	(9)	(14)	5
<b>Nettozunahme flüssiger Mittel</b>	<b>179</b>	<b>7</b>	<b>172</b>

Der Free Cash Flow ist gegenüber dem Vorjahr um CHF 409 Mio. auf CHF 1'715 Mio. gestiegen, was vor allem auf den höheren Operating Free Cash Flow zurückzuführen ist. Der Operating Free Cash Flow stieg um CHF 368 Mio. auf CHF 2'159 Mio. Im Vorjahr hatte die Zahlung der Sanktion von CHF 186 Mio. aus dem laufenden Weko-Verfahren zu den Breitbanddiensten den Cash Flow belastet. Swisscom hält die Sanktion für nicht gerechtfertigt und hat Beschwerde beim Bundesgericht eingereicht. Sie bezahlte die Sanktion von CHF 186 Mio. im ersten Quartal 2016, da keine aufschiebende Wirkung gewährt worden war. Ohne diese Zahlung nahm der Operating Free Cash Flow gegenüber dem Vorjahr um CHF 182 Mio. oder 9,2% zu. Hauptgründe dafür sind zum einen der tiefere Forderungsbestand aus Lieferungen und Leistungen, zum anderen Vorauszahlungen von Aufwänden für das Folgejahr. Zudem wurde im zweiten Quartal 2017 eine einmalige Zahlung in Höhe von CHF 50 Mio. an die Vorsorgeeinrichtung von Swisscom (comPlan) aufgrund der im Oktober 2016 kommunizierten reglementarischen Anpassungen geleistet. Die Nettoausgaben für Unternehmenskäufe und -verkäufe betragen CHF 106 Mio. (Vorjahr Nettoeinnahmen von CHF 43 Mio.). Darin enthalten sind vor allem der Kauf eines Geschäftsbereichs von Tiscali von Fastweb sowie der Erwerb der restlichen Anteile an Cinetrade (Vorjahr Verkauf der Beteiligung an Metroweb). Die übrigen Geldflüsse enthalten vor allem die Aufnahme und Rückzahlung von Festgeldern. Swisscom hat 2017 Anleiheobligationen mit einem Nominalbetrag von CHF 500 Mio. aufgenommen und Anleiheobligationen und private Platzierungen von insgesamt rund CHF 900 Mio. zurückbezahlt.

### Entwicklung Free Cash Flow in Mio. CHF



## Investitionen

Siehe Bericht  
Seiten 24–27

Swisscom ist bestrebt, auch in Zukunft durch zielgerichtete Investitionen die hohe Qualität sowie die Verfügbarkeit der Netzwerkinfrastrukturen sicherzustellen. Dabei kommt in der Schweiz dem Ausbau des Ultrabreitbandnetzes, dem Übergang zu einer All-IP-basierten Infrastruktur sowie der Modernisierung des Mobilfunknetzes mit neuesten Mobilfunkstandards grosse Bedeutung zu. In Italien baut Fastweb die Netzwerkinfrastruktur ebenfalls zielgerichtet weiter aus.

In Mio. CHF bzw. wie angemerkt	2017	2016	Veränderung
Festnetz & Infrastruktur	486	511	–4,9%
Glasfaserausbau	469	476	–1,5%
Mobilfunknetz	269	231	16,5%
Kundengetrieben	109	176	–38,1%
Projekte und Übriges <sup>1</sup>	321	361	–11,1%
<b>Swisscom Schweiz</b>	<b>1'654</b>	<b>1'755</b>	<b>–5,8%</b>
Fastweb	692	633	9,3%
Übrige operative Segmente	58	49	18,4%
Group Headquarters und Elimination	(26)	(21)	23,8%
<b>Total Investitionen</b>	<b>2'378</b>	<b>2'416</b>	<b>–1,6%</b>
Davon Schweiz	1'678	1'774	–5,4%
Davon Ausland	700	642	9,0%
Investitionen in % Nettoumsatz	20,4	20,8	

<sup>1</sup> Inklusive All-IP-Migration.

Die Investitionen sind gegenüber dem Vorjahr um CHF 38 Mio. oder 1,6% auf CHF 2'378 Mio. gesunken und entsprechen 20,4% des Nettoumsatzes (Vorjahr 20,8%). Von den Investitionen für das Jahr 2017 entfielen 70% auf Swisscom Schweiz, 29% auf Fastweb sowie 1% auf die Übrigen operativen Segmente.

Die Investitionen von Swisscom Schweiz haben sich gegenüber dem Vorjahr um CHF 101 Mio. oder 5,8% auf CHF 1'654 Mio. verringert und entsprechen 18,3% (Vorjahr 19,0%) des Nettoumsatzes. Die Investitionen für den Ausbau der Breitbandnetze mit neuesten Technologien blieben auf einem hohen Niveau nahezu stabil. Hingegen nahmen die kundengetriebenen Investitionen und die Investitionen in die übrige Infrastruktur ab.

Die Investitionen von Fastweb haben sich gegenüber dem Vorjahr um CHF 59 Mio. oder 9,3% auf CHF 692 Mio. erhöht. In lokaler Währung nahmen sie um EUR 41 Mio. oder 7,1% auf EUR 622 Mio. zu. Fastweb setzt den Ausbau der Breitbandnetze in Italien wie geplant fort. Der Anstieg der Investitionen ist im Wesentlichen die Folge höherer kundengetriebener Investitionen. Das Verhältnis Investitionen zu Umsatz betrug 32,0% (Vorjahr 32,4%).

## Vermögenslage

In Mio. CHF	31.12.2017	31.12.2016	Veränderung
Sachanlagen	10'697	10'177	520
Goodwill	5'186	5'156	30
Immaterielle Vermögenswerte	1'758	1'756	2
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2'389	2'425	(36)
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	(1'753)	(1'597)	(156)
Rückstellungen	(1'077)	(962)	(115)
Übrige operative Vermögenswerte und Verbindlichkeiten, netto	(582)	(601)	19
<b>Operative Vermögenswerte, netto</b>	<b>16'618</b>	<b>16'354</b>	<b>264</b>
Nettoverschuldung	(7'447)	(7'846)	399
Personalvorsorgeverpflichtungen	(1'048)	(1'850)	802
Ertragssteuerguthaben und -schulden, netto	(731)	(447)	(284)
Equity-bilanzierte Beteiligungen und übrige langfristige Finanzanlagen	253	311	(58)
<b>Eigenkapital</b>	<b>7'645</b>	<b>6'522</b>	<b>1'123</b>
Eigenkapitalquote am Bilanzstichtag	34,7	30,4	
Verhältnis Nettoverschuldung/EBITDA	1,7	1,8	

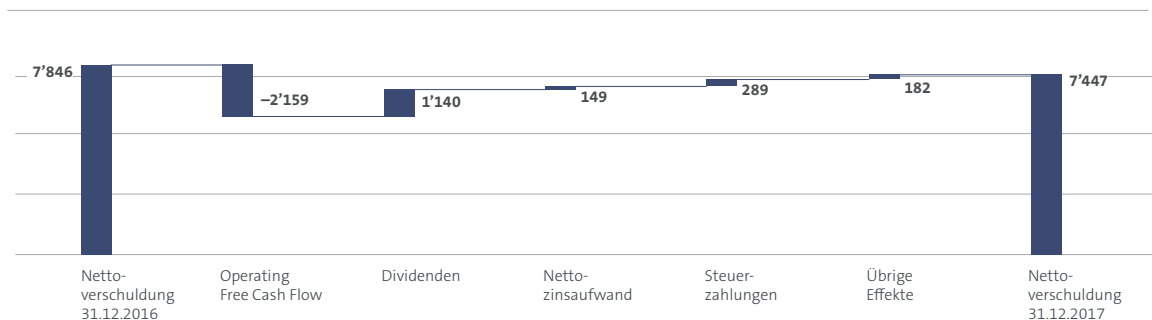
### Operative Vermögenswerte

Die operativen Nettovermögenswerte haben um CHF 0,3 Mrd. oder 1,6% auf CHF 16,6 Mrd. zugenommen. Der Zunahme der Sachanlagen als Folge der hohen Investitionstätigkeit stand eine Abnahme des Nettoumlaufvermögens gegenüber. Der Nettobuchwert der Position Goodwill beträgt CHF 5,2 Mrd. Der grösste Anteil entfällt auf Swisscom Schweiz (CHF 4,3 Mrd.). Der Goodwill entstand hauptsächlich im Jahr 2007 im Zusammenhang mit dem Rückkauf des Beteiligungsanteils von 25% an der Swisscom Mobile AG, der 2001 an Vodafone veräussert worden war. Nach dem Rückkauf wurden die Bereiche Mobilfunk, Festnetz und Solutions organisatorisch zusammengefasst und in der neuen Gesellschaft Swisscom (Schweiz) AG zusammengeführt. Das Bewertungsrisiko dieser Goodwillposition ist sehr gering. Der Nettobuchwert des Fastweb Goodwills beträgt EUR 0,5 Mrd. (CHF 0,6 Mrd.). Insgesamt beträgt der Buchwert von Fastweb in der Konzernrechnung EUR 2,9 Mrd. (CHF 3,4 Mrd.).

### Nettoverschuldung

Swisscom strebt eine Nettoverschuldung im Verhältnis zum EBITDA von rund 1,9 an. Die Nettoverschuldung besteht aus den finanziellen Verbindlichkeiten abzüglich flüssiger Mittel, kurzfristiger Finanzanlagen sowie langfristiger Depositenzertifikate und derivativer Finanzinstrumente für Finanzierungen.

Entwicklung Nettoverschuldung in Mio. CHF



Ende 2017 beträgt das Verhältnis Nettoverschuldung/EBITDA 1,7 (Vorjahr 1,8). Swisscom hat in den vergangenen Jahren die vorteilhaften Bedingungen am Kapitalmarkt genutzt, um die Zins- und Fälligkeitsstruktur der finanziellen Verbindlichkeiten zu optimieren. Der Anteil variabel verzinslicher finanzieller Verbindlichkeiten beträgt 16%. Am 31. Dezember 2017 haben die finanziellen Verbindlichkeiten von Swisscom CHF 8,3 Mrd. betragen. Rund 80% der finanziellen Verbindlichkeiten haben eine Restlaufzeit von über einem Jahr. Am 31. Dezember 2017 haben sich

die finanziellen Verbindlichkeiten, die innerhalb eines Jahres fällig werden, auf CHF 1,7 Mrd. belaufen. 2017 betrug die durchschnittlichen Zinskosten aller Finanzschulden 1,7% (Vorjahr 1,9%) und die durchschnittliche Restlaufzeit 5,3 Jahre. Ein grosser Teil der finanziellen Verbindlichkeiten wird zur Rückzahlung fällig, wenn ein anderer Aktionär als der Bund die Mehrheit an Swisscom ausüben kann.

In Mio. CHF	Fällig bis 1 Jahr	Fällig 1 bis 2 Jahre	Fällig 3 bis 5 Jahre	Fällig 6 bis 10 Jahre	Fällig über 10 Jahre	Total
Bankdarlehen	–	–	445	176	100	720
Anlehensobligationen	1'385	–	1'670	2'085	960	6'100
Private Platzierungen	72	278	–	–	150	500
Verbindlichkeiten aus Finanzierungsleasing	23	18	30	27	363	461
Übrige finanzielle Verbindlichkeiten	235	109	28	3	–	375
<b>Total Verzinsliche finanzielle Verbindlichkeiten</b>	<b>1'715</b>	<b>405</b>	<b>2'173</b>	<b>2'291</b>	<b>1'573</b>	<b>8'156</b>

## Personalsvorsorge

Die Vorsorgeverpflichtung wird in der Konzernrechnung nach den International Financial Reporting Standards (IFRS) bewertet. Die bilanzierte Nettoverpflichtung beträgt CHF 1,0 Mrd. Sie hat im Vergleich zum Vorjahr um CHF 0,8 Mrd. abgenommen. Dies ist vor allem auf den Ertrag auf dem Vorsorgevermögen von CHF 0,9 Mrd. zurückzuführen. Nach den für die Pensionskasse relevanten schweizerischen Rechnungslegungsvorschriften (Swiss GAAP FER) besteht eine Überdeckung von CHF 0,8 Mrd., was einem Deckungsgrad von 108% entspricht. Die wesentlichen Gründe für die Differenz von CHF 1,8 Mrd. zur Bewertung nach IFRS sind die Verwendung unterschiedlicher versicherungsmathematischer Annahmen wie Diskontsatz, Lebenserwartung oder Risk Sharing (CHF 1,1 Mrd.) sowie eine unterschiedliche versicherungsmathematische Bewertungsmethode (CHF 0,7 Mrd.). Gemäss IFRS werden künftige Lohn-, Beitrags- und Rentenerhöhungen sowie vorzeitige Pensionierungen für die Bewertung berücksichtigt.

## Eigenkapital

Das Eigenkapital ist um CHF 1,1 Mrd. oder um 17,2% auf CHF 7,6 Mrd. gestiegen. Das Verhältnis Eigenkapital zum Gesamtvermögen erhöhte sich von 30,4% auf 34,7%. Der Reingewinn von CHF 1,6 Mrd. und die direkt im Eigenkapital erfassten Nettogewinne von CHF 0,8 Mrd. übersteigen die Dividendenzahlungen von CHF 1,1 Mrd. an die Aktionäre der Swisscom AG. Die direkt im Eigenkapital erfassten Nettogewinne enthalten nicht geldwirksame versicherungsmathematische Gewinne von Vorsorgeplänen in der Höhe von CHF 0,7 Mrd. sowie unrealisierte Gewinne von CHF 0,1 Mrd. aus der Währungsumrechnung ausländischer Konzerngesellschaften. Gegenüber dem Jahresende 2016 ist der Wechselkurs CHF/EUR von 1,074 auf 1,17 gestiegen. Am 31. Dezember 2017 betrug die kumulierten Währungsumrechnungsverluste im Eigenkapital CHF 1,7 Mrd. (nach Steuern).

Für die Bestimmung der ausschüttbaren Reserven ist nicht das Eigenkapital gemäss Konzernbilanz nach International Financial Reporting Standards (IFRS) massgebend, sondern das Eigenkapital im Einzelabschluss der Swisscom AG nach aktienrechtlichen Rechnungslegungsvorschriften. Am 31. Dezember 2017 hat das Eigenkapital der Swisscom AG CHF 5,31 Mrd. betragen. Die Abweichung zum Eigenkapital in der konsolidierten Bilanz ist im Wesentlichen auf einbehaltene Gewinne bei den Tochtergesellschaften und auf abweichende Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden zurückzuführen. Nach den aktienrechtlichen Rechnungslegungsvorschriften dürfen das Aktienkapital sowie von den allgemeinen Reserven 20% des Aktienkapitals nicht ausgeschüttet werden. Am 31. Dezember 2017 haben sich die ausschüttbaren Reserven der Swisscom AG auf CHF 5,25 Mrd. belaufen.

## Wertorientierte Unternehmenssteuerung

Die finanziellen Schlüsselkennzahlen zur Planung und Steuerung des operativen Geschäfts sind der Umsatz, das operative Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) sowie die Investitionen. Die Verhältniskennzahl Gesamtunternehmenswert/EBITDA ermöglicht darüber hinaus einen Vergleich des aus dem Aktienkurs am Abschlussstichtag abgeleiteten Unternehmenswerts einerseits mit Vergleichsunternehmen (europäische Telekommunikationsunternehmen) und andererseits mit dem Vorjahr. Ein Teil der Vergütung für die Mitglieder des Verwaltungsrats und der Konzernleitung wird in Swisscom Aktien entrichtet. Die zugeteilten Aktien sind drei Jahre gesperrt. Zudem besteht eine Verpflichtung zu einem Mindestaktienbesitz. Durch die variable Vergütung basierend auf finanziellen und nicht-finanziellen Zielen, die teilweise Entrichtung der Vergütung in Aktien und den Mindestaktienbesitz stehen die finanziellen Interessen des Managements im Einklang mit den Aktionärsinteressen.

In Mio. CHF bzw. wie angemerkt	31.12.2017	31.12.2016
<b>Gesamtunternehmenswert</b>		
Börsenkapitalisierung	26'859	23'627
Nettoverschuldung	7'447	7'846
Personalvorsorgeverpflichtungen	1'048	1'850
Equity-bilanzierte Beteiligungen und übrige langfristige Finanzanlagen	(253)	(311)
Nicht beherrschende Anteile	(11)	8
<b>Gesamtunternehmenswert (EV)</b>	<b>35'090</b>	<b>33'020</b>
Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)	4'295	4'293
<b>Verhältnis Gesamtunternehmenswert/EBITDA</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>

Der Gesamtunternehmenswert von Swisscom hat sich 2017 um 6,3% oder CHF 2,1 Mrd. auf CHF 35,1 Mrd. erhöht. Die Zunahme der Börsenkapitalisierung um 13,7% oder CHF 3,2 Mrd. wurde durch Rückgänge der Nettoverschuldung um CHF 0,4 Mrd. und der Personalvorsorgeverpflichtung um CHF 0,8 Mrd. teilweise kompensiert. Der höhere Gesamtunternehmenswert führt bei praktisch stabilem EBITDA zu einer Zunahme der Verhältniskennzahl Gesamtunternehmenswert/EBITDA auf 8,2 (Vorjahr 7,7). Mit diesem Wert liegt die relative Börsenbewertung von Swisscom deutlich über dem Durchschnittswert europäischer Vergleichsunternehmen aus dem Telekommunikationssektor. Die höhere Bewertung wird einerseits durch die solide Marktposition von Swisscom gestützt, die sich durch die hohe Investitionstätigkeit und die attraktive Dividendenpolitik ergibt; andererseits durch im Vergleich zu anderen europäischen Ländern tieferen Zinsen und tieferen Gewinnsteuersätzen in der Schweiz.

## Wertschöpfungsrechnung

Swisscom leistet dank einer modernen und leistungsstarken Netzinfrastruktur sowie einem umfassenden und bedürfnisgerechten Leistungsangebot einen wichtigen Beitrag für eine wettbewerbsfähige und wirtschaftlich erfolgreiche Schweiz und erzielt eine direkte Wertschöpfung. Die operative Wertschöpfung ergibt sich aus dem erzielten Umsatz abzüglich Vorleistungen für Material und Dienstleistungen, übrigen indirekten Kosten sowie Abschreibungen. Der Personalaufwand wird in der Wertschöpfungsrechnung nicht als Vorleistungen, sondern als Verwendung der Wertschöpfung dargestellt.

In Mio. CHF	2017			2016		
	Schweiz	Ausland	Total	Schweiz	Ausland	Total
<b>Entstehung Wertschöpfung</b>						
<b>Nettoumsatz</b>	<b>9'476</b>	<b>2'186</b>	<b>11'662</b>	<b>9'665</b>	<b>1'978</b>	<b>11'643</b>
Aktivierete Eigenleistungen und übrige Erträge	325	183	508	325	143	468
Direkte Kosten	(1'946)	(720)	(2'666)	(2'036)	(723)	(2'759)
Übriger Betriebsaufwand <sup>1</sup>	(1'594)	(604)	(2'198)	(1'634)	(467)	(2'101)
Abschreibungen <sup>2</sup>	(1'528)	(586)	(2'114)	(1'493)	(548)	(2'041)
<b>Vorleistungen</b>	<b>(4'743)</b>	<b>(1'727)</b>	<b>(6'470)</b>	<b>(4'838)</b>	<b>(1'595)</b>	<b>(6'433)</b>
<b>Operative Wertschöpfung</b>	<b>4'733</b>	<b>459</b>	<b>5'192</b>	<b>4'827</b>	<b>383</b>	<b>5'210</b>
Übriges nicht operatives Ergebnis <sup>3</sup>			(72)			(107)
<b>Total Wertschöpfung</b>			<b>5'120</b>			<b>5'103</b>
<b>Verteilung Wertschöpfung</b>						
Mitarbeitende <sup>4</sup>	2'666	244	2'910	2'651	224	2'875
Öffentliche Hand <sup>5</sup>	376	18	394	308	13	321
Aktionäre (Dividenden)			1'148			1'148
Fremdkapitalgeber (Nettozinsaufwand)			149			155
Unternehmen (einbehaltene Gewinne) <sup>6</sup>			519			604
<b>Total Wertschöpfung</b>			<b>5'120</b>			<b>5'103</b>

<sup>1</sup> Übriger Betriebsaufwand: ohne Kapitalsteuern und übrige nicht gewinnabhängige Steuern.

<sup>2</sup> Abschreibungen: ohne Abschreibungen auf akquisitionsbezogenen immateriellen Vermögenswerten wie zum Beispiel Marken oder Kundenbeziehungen.

<sup>3</sup> Übriges nicht operatives Ergebnis: Finanzergebnis ohne Nettozinsaufwand, anteiliges Ergebnis assoziierter Gesellschaften und Abschreibungen auf akquisitionsbezogenen immateriellen Vermögenswerten.

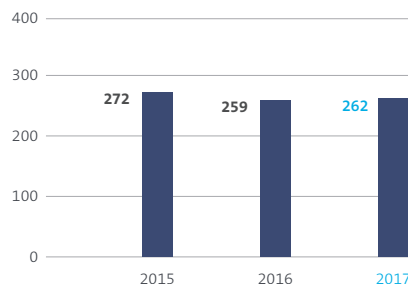
<sup>4</sup> Mitarbeitende: als Vorsorgeaufwand sind die Arbeitgeberbeitragszahlungen erfasst und nicht der Aufwand gemäss IFRS.

<sup>5</sup> Öffentliche Hand: laufende Ertragssteuern, Kapitalsteuern und übrige nicht gewinnabhängige Steuern sowie Weko-Sanktionen.

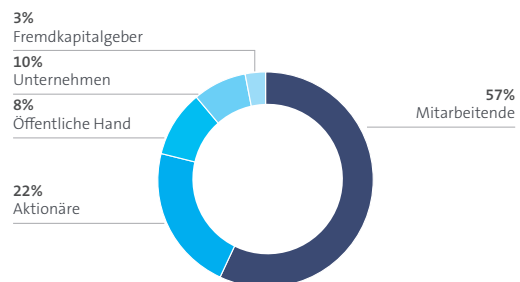
<sup>6</sup> Unternehmen: inklusive Veränderungen der latenten Ertragssteuern und Personalvorsorgeverpflichtungen.

Von der konsolidierten operativen Wertschöpfung von CHF 5,2 Mrd. werden 91% oder CHF 4,7 Mrd. in der Schweiz erzielt. Im Vergleich zum Vorjahr sank die operative Wertschöpfung in der Schweiz um 1,9%. Demgegenüber stieg die Wertschöpfung pro Vollzeitstelle um 1,2% auf CHF 262 Tsd. Zusätzlich zur direkt erzielten Wertschöpfung generieren die Einkäufe bei Lieferanten eine für die gesamtwirtschaftliche Entwicklung der Schweiz bedeutsame indirekte Wertschöpfung. Unter Berücksichtigung der Investitionen anstelle der Abschreibungen beträgt das Einkaufsvolumen im Schweizer Geschäft im Jahr 2017 rund CHF 4,9 Mrd. Davon erzielen die Lieferanten eine Wertschöpfung in der Schweiz von rund 60% oder CHF 2,9 Mrd.

**Swisscom Wertschöpfung pro Mitarbeitenden in der Schweiz** in Tsd. CHF



**Verteilung Wertschöpfung** in %



## Finanzieller Ausblick

In Mio. CHF bzw. wie angemerkt	2017 berichtet	2017 pro-forma	2018 Veränderung ohne IFRS 15	2018 Effekt IFRS 15	2018 Ausblick <sup>2</sup>
<b>Nettoumsatz</b>					
<b>Swisscom Konzern</b>	<b>11'662</b>	<b>11'662</b>	<b>&lt; 0</b>	<b>(10)</b>	<b>~ CHF 11,6 Mrd.</b>
Swisscom ohne Fastweb			< 0		~ CHF 9,2 Mrd.
Fastweb			> 0		> EUR 2,0 Mrd.
<b>Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)</b>					
<b>Swisscom Konzern</b>	<b>4'295</b>	<b>4'254 <sup>1</sup></b>	<b>&lt; 0</b>	<b>(50)</b>	<b>~ CHF 4,2 Mrd.</b>
Swisscom ohne Fastweb			< 0		~ CHF 3,4 Mrd.
Fastweb			> 0		~ EUR 0,7 Mrd.
<b>Investitionen</b>					
<b>Swisscom Konzern</b>	<b>2'378</b>	<b>2'378</b>	<b>&lt; 0</b>	<b>–</b>	<b>&lt; CHF 2,4 Mrd.</b>
Swisscom ohne Fastweb			< 0		> CHF 1,6 Mrd.
Fastweb			> 0		~ EUR 0,6 Mrd.

<sup>1</sup> Anpassung CHF 41 Mio.: Einmalerträge aus Rechtsstreitigkeiten bei Fastweb von CHF 102 Mio. abzüglich Aufwand für Stellenabbau von CHF 61 Mio.

<sup>2</sup> Umrechnungskurs CHF/EUR 1.16 (CHF/EUR 1.11 für Geschäftsjahr 2017).

Swisscom erwartet für 2018 einen Nettoumsatz von rund CHF 11,6 Mrd., einen EBITDA von rund CHF 4,2 Mrd. und Investitionen von weniger als CHF 2,4 Mrd. Für Swisscom ohne Fastweb wird aufgrund des hohen Wettbewerbs- und Preisdrucks mit einem tieferen Umsatz gerechnet, der durch einen höheren Umsatz von Fastweb teilweise kompensiert wird. Für Swisscom ohne Fastweb wird im Vergleich zum Vorjahr mit einem tieferen EBITDA gerechnet. Der EBITDA reduziert sich als Folge des Preisdrucks und einer anhaltenden Abnahme der Anzahl Festnetztelefonieanschlüsse. Positiv beeinflusst wird der EBITDA durch Kosteneinsparungen. Für Fastweb wird ein höherer EBITDA erwartet. Ab 2018 ist ein neuer Rechnungslegungsstandard zur Umsatzerfassung (IFRS 15) anzuwenden. Er wird voraussichtlich einen negativen Effekt auf den EBITDA von rund CHF 50 Mio. haben. Bei aktuellen Kurs des Euros ergibt sich demgegenüber aus der Währungsumrechnung von Fastweb positive Effekte auf Umsatz und EBITDA. Die Investitionen in der Schweiz werden leicht tiefer und bei Fastweb leicht höher erwartet. Bei Erreichen der Ziele plant Swisscom, der Generalversammlung 2019 für das Geschäftsjahr 2018 eine unveränderte, attraktive Dividende von CHF 22 pro Aktie vorzuschlagen.



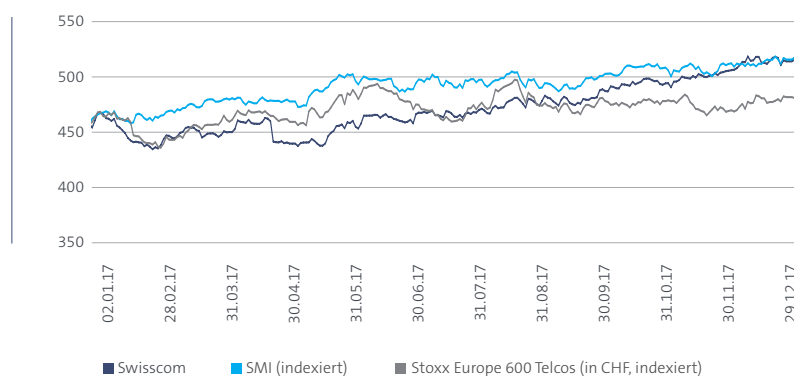
# Kapitalmarkt

Die Aktien von Swisscom sind an der SIX Swiss Exchange kotiert. Internationale Ratingagenturen beurteilen regelmässig die Bonität von Swisscom.

## Swisscom Aktie

Am 31. Dezember 2017 hat die Marktkapitalisierung von Swisscom CHF 26,9 Mrd. (Vorjahr CHF 23,6 Mrd.) betragen. Die Anzahl ausgegebener Aktien hat unverändert bei 51,8 Mio. gelegen. Der Nennwert pro Namenaktie beträgt CHF 1. Jede Aktie berechtigt zu einer Stimme. Stimmrechte können nur dann ausgeübt werden, wenn der Aktionär im Aktienregister der Swisscom AG mit Stimmrecht eingetragen ist. Der Verwaltungsrat kann die Eintragung eines Aktionärs mit Stimmrecht ablehnen, wenn die Stimmrechte des Aktionärs 5% des Aktienkapitals überschreiten.

Aktienkursentwicklung 2017 in CHF



Der Schweizer Aktienindex SMI ist gegenüber dem Vorjahr um 14,1% gestiegen. Der Kurs der Swisscom Aktie erhöhte sich um 13,7% auf CHF 518.50. Die Performance der Swisscom Aktie übertraf die Performance des europäischen Branchenindex Stoxx Europe 600 Telecommunications Index (+5,1% in CHF; -3,63% in EUR). Gegenüber dem Vorjahr stieg das durchschnittliche tägliche Handelsvolumen um 16,9% auf 156'147 Stück. Das gesamte Umsatzvolumen der gehandelten Swisscom Aktien erreichte 2017 einen Wert von CHF 18 Mrd.

Siehe unter  
[www.swisscom.ch/  
aktienkurs](http://www.swisscom.ch/aktienkurs)

## Aktienrendite

Am 7. April 2017 hat Swisscom eine ordentliche Dividende von CHF 22 pro Aktie gezahlt. Auf Basis des Aktienkurses Ende 2016 entsprach dies einer Rendite von 4,9%. Unter Berücksichtigung des Kursgewinns betrug die Gesamtrendite (Total Shareholder Return, TSR) der Swisscom Aktie für das Jahr 2017 19,4%. Der TSR des SMI lag bei 17,9% und der des Stoxx Europe 600 Telecommunications Indexes bei 9,8% in CHF beziehungsweise 0,7% in EUR.

## Handelsorte

Die Swisscom Aktien sind an der SIX Swiss Exchange unter dem Symbol SCMN (Valorenummer 874251) kotiert. In den USA (Over the Counter, Level-1-Programm) werden sie in der Form von American Depositary Receipts (ADR) im Verhältnis 1:10 und unter dem Symbol SCMWY (Pink-Sheet-Nummer 69769) gehandelt.

## Besitzstruktur

	31.12.2017			31.12.2016		
	Anzahl Aktionäre	Anzahl Aktien	Anteil in %	Anzahl Aktionäre	Anzahl Aktien	Anteil in %
Bund	1	26'394'000	51,0%	1	26'394'000	51,0%
Natürliche Personen	69'837	5'042'232	9,7%	74'224	5'497'806	10,6%
Institutionen	2'938	20'365'711	39,3%	3'205	19'910'137	38,4%
<b>Total</b>	<b>72'776</b>	<b>51'801'943</b>	<b>100,0%</b>	<b>77'430</b>	<b>51'801'943</b>	<b>100,0%</b>

Mehrheitsaktionärin an der Swisscom AG ist am 31. Dezember 2017 die Schweizerische Eidgenossenschaft (der Bund), die gemäss geltendem Gesetz die kapital- und stimmenmässige Mehrheit halten muss. Am 31. Dezember 2017 sind rund 20% der Aktien im Dispo-Bestand eingetragen.

## Empfehlungen der Analysten

Anlagespezialisten analysieren Swisscom kontinuierlich hinsichtlich ihrer Geschäftsentwicklung, ihrer Ergebnisse und der Marktsituation. Daraus resultierende Aussagen und Empfehlungen liefern für Investoren wertvolle Hinweise. 23 Analysten veröffentlichen regelmässig Studien über Swisscom. Ende 2017 haben 17% der Analysten eine Kaufempfehlung für die Swisscom Aktie ausgesprochen. 48% der Analysten empfahlen, die Swisscom Aktie zu halten, 35% stuften sie zum Verkauf ein. Der durchschnittliche Zielkurs der Swisscom Aktie am 31. Dezember 2017 betrug nach Einschätzung der Analysten CHF 480 pro Aktie.

## Ausschüttungspolitik

Swisscom strebt eine stabile Dividendenpolitik an, die sich an der Cash-Flow-Generierung und der Kapitalallokation orientiert. Für das Geschäftsjahr 2017 schlägt der Verwaltungsrat von Swisscom der Generalversammlung vom 4. April 2018 eine unveränderte ordentliche Dividende von CHF 22 pro Aktie vor. Dies entspricht einer Dividendensumme von CHF 1'140 Mio.

Seit dem Börsengang im Jahr 1998 hat Swisscom insgesamt CHF 30,7 Mrd. an ihre Aktionäre ausgezahlt. Dieser Betrag teilt sich auf in Dividendenzahlungen von CHF 18,7 Mrd., Nennwertreduktionen von CHF 1,6 Mrd. und Aktienrückkaufprogramme von CHF 10,4 Mrd. Swisscom hat seit dem Börsengang insgesamt CHF 367 pro Aktie ausgeschüttet. Zusammen mit dem Kursanstieg von insgesamt CHF 178 pro Aktie beträgt die durchschnittliche jährliche Gesamtrendite 5,4%.

## Fremdkapital

### Höhe der Verschuldung

Swisscom strebt eine Nettoverschuldung von rund 1,9 x EBITDA (Operatives Ergebnis vor Abschreibungen) an. Die Nettoverschuldung setzt sich zusammen aus den finanziellen Verbindlichkeiten abzüglich flüssiger Mittel, kurzfristiger Finanzanlagen sowie langfristiger festverzinslicher Depositenzertifikate und derivativer Finanzinstrumente für Finanzierungen.

Am 31. Dezember 2017 hat die Nettoverschuldung CHF 7,4 Mrd. betragen (Vorjahr CHF 7,8 Mrd.), was einem Verhältnis von Nettoverschuldung zu EBITDA von 1,7 (Vorjahr 1,8) entspricht.

### Kreditratings und Finanzierung

Swisscom verfügt bei den Ratingagenturen Standard & Poor's und Moody's mit A (stabil) beziehungsweise A2 (stabil) über gute Ratings. Zur Vermeidung struktureller Nachrangigkeit ist Swisscom bestrebt, Finanzierungen auf Stufe der Swisscom AG aufzunehmen. Swisscom will ihr Schuldenportfolio breit diversifizieren. Dabei achtet sie auf eine Glättung der Fälligkeiten sowie auf eine Verteilung der Finanzierungsinstrumente, Finanzierungsmärkte und Währungen. Die solide finanzielle Ausstattung hat Swisscom auch 2017 den uneingeschränkten Zugang zu den Geld- und Kapitalmärkten ermöglicht.

# Risiken

Das Risikomanagement von Swisscom bezweckt den Schutz des Unternehmenswerts.

## Risikosituation

Treiber für Risiken sind Veränderungen im Rahmen der Märkte, des Wettbewerbs sowie des Kundenverhaltens, der Technologie, der Regulierung und der Politik. Etablierte Telekommunikationsdienste verlieren weiterhin an Bedeutung. Neue Dienste in den Bereichen Digitalisierung und IT-Leistungen, wie zum Beispiel Cloud Services, Sicherheitsprodukte, oder die Kommunikation zwischen Maschinen sollen die Umsatzeinbussen aus dem traditionellen Kerngeschäft kompensieren. Langfristig führen die Entwicklungen im ICT-Markt zu fundamentalen Anpassungen mit Risiken in den Bereichen Geschäftsmodell, Technologie und Humankapital. Die im Regulierungsumfeld anstehenden Entscheidungen stellen ein latentes Risiko dar, das Auswirkungen auf die finanzielle Entwicklung von Swisscom haben kann. Die folgende Auswahl wesentlicher Risikofaktoren illustriert dies. Die Hauptrisikofaktoren in der Lieferkette werden im Nachhaltigkeitsbericht separat ausgewiesen.

## Risikofaktoren

### Telekommunikationsmarkt

Eine zunehmende Wettbewerbsdynamik, getrieben durch die nationalen Infrastrukturanbieter sowie Anbieter von Diensten, die keine eigene Telekommunikationsinfrastruktur unterhalten, erzeugt einen Transformationsdruck. Während der Transformation gilt es, die Komplexität aus dem Parallelbetrieb alter und neuer Technologien zu senken, um neue und attraktive Dienste sicherzustellen. Es besteht das Risiko, dass einerseits Umsätze aus dem klassischen Telekommunikationsgeschäft während der Transformation nicht nachhaltig gesichert werden können und gleichzeitig die technische Komplexität nicht gemindert werden kann. Weiter zeichnet sich ein Trend zu nationalen oder länderübergreifenden Kooperationen durch globale Telekommunikationsanbieter ab. Ziel solcher Kooperationen ist es, kostengünstige und länderübergreifende Services anzubieten sowie substanzielle Synergien und Skaleneffekte zu realisieren. Es besteht das Risiko, dass Swisscom die Kostenstruktur nicht auf das Niveau heutiger wie künftiger Konkurrenten bringen kann und dadurch der finanzielle Spielraum für Investitionen, Innovationen und Preisreduktionen sinkt.

Das Eintreten solcher Risiken kann die Umsetzung der Strategie verzögern und die Kundenzufriedenheit verringern. Swisscom hat in unterschiedlichen Bereichen Massnahmen zur Bewältigung dieser Risiken ergriffen.

### Politik und Regulierung

Die Ausgestaltung der Regulierungen (z.B. im Fernmelde- und Kartellrecht) birgt für Swisscom Risiken, welche die Ertrags- und Vermögenslage des Unternehmens negativ beeinflussen können. Im Vordergrund steht eine mögliche Ausdehnung der Preisregulierung auf den Mobilfunk (Mobilfunkterminierung und Roaming) und auf das Breitband (Glasfaser), welche die Einnahmen und den Handlungsspielraum von Swisscom zusätzlich einschränken würden. Zudem könnten Sanktionen der Wettbewerbskommission das Geschäftsergebnis von Swisscom mindern und der guten Reputation des Unternehmens Schaden zufügen. Die anstehende Revision des Fernmeldegesetzes erhöht das regulatorische Risiko. Schliesslich könnten überhöhte politische Ansprüche (z.B. in Bezug auf die Grundversorgung) das heutige Wettbewerbssystem grundsätzlich in Frage stellen.

## Bandbreitenerhöhung des Zugangsnetzes

Das Bedürfnis der Kunden nach Breitbandzugängen wächst rasant und parallel zur steigenden Attraktivität der Geräte und IP-basierter Dienste (Smartphones, IP TV, OTTs usw.). Im Bestreben, die aktuellen und künftigen Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen und die eigenen Marktanteile zu halten, steht Swisscom in einem intensiven Wettbewerb mit den Kabelgesellschaften und anderen Netzbetreibern. Der dadurch notwendige Netzausbau erfordert hohe Investitionen. Um finanzielle Risiken zu reduzieren und die Abdeckung zu optimieren, richtet sich der Netzausbau nach Siedlungsdichte und Kundenbedürfnis. Es bestehen erhebliche Risiken, falls Swisscom ihr Netz teurer als geplant errichten muss oder falls langfristig erwartete Erträge ausbleiben. Swisscom passt die Bandbreitenerhöhung des Zugangsnetzes laufend den veränderten Rahmenbedingungen sowie den technischen Möglichkeiten an und minimiert so die Risiken.

## Mitarbeitende

Die stetigen Veränderungen der Rahmenbedingungen und der Märkte erfordern einen kulturellen Wandel des Unternehmens. Die wesentlichen Herausforderungen bestehen darin, trotz Kostendrucks die Motivation und sehr hohe Verbundenheit der Mitarbeitenden mit Swisscom zu erhalten; ferner parallel Wachstums- und Effizienzfelder zu bewirtschaften, die fachliche Anpassungsfähigkeit der Mitarbeitenden zu erhöhen und die Attraktivität von Swisscom am Arbeitsmarkt zu erhalten.

## Wettbewerbsdynamik, Regulierung und Werthaltigkeit der Vermögenswerte von Fastweb

Die Wettbewerbsdynamik birgt Risiken, die sich ungünstig auf die Strategie von Fastweb auswirken und so das prognostizierte Umsatzwachstum gefährden könnten. Der Werthaltigkeitstest für das Jahr 2017 hat die Werthaltigkeit der Vermögenswerte von Fastweb bestätigt. Die Werthaltigkeit der in der Konzernrechnung bilanzierten Nettoaktiven von Fastweb ist vor allem davon abhängig, ob die im Geschäftsplan angenommenen finanziellen Ziele (Umsatzwachstum, Verbesserung der EBITDA-Marge und Reduktion der Investitionsrate) erreicht werden. Sollte das künftige Wachstum geringer als prognostiziert ausfallen, bestünde das Risiko, dass eine weitere Wertminderung erfasst werden müsste. Eine hohe Unsicherheit besteht darüber hinaus in der künftigen Entwicklung der Zinsen und der Länderrisikoprämie. Eine Erhöhung der Zinsen oder der Länderrisikoprämie kann zu einer Wertberichtigung führen. Zudem beeinflussen das europäische und das italienische Telekommunikationsrecht die Geschäftstätigkeit von Fastweb. Regulierungsrisiken können dabei die Zielerreichung gefährden und den Unternehmenswert schmälern.

## Geschäftsunterbruch

Die Nutzung der Dienste von Swisscom ist in hohem Mass von technischen Infrastrukturen wie Kommunikationsnetzen oder Informatikplattformen abhängig. Ein grossflächiger Geschäftsunterbruch stellt sowohl ein hohes finanzielles als auch ein beträchtliches Reputationsrisiko dar. Höhere Gewalt, Naturereignisse, menschliches Versagen, Hard- und Softwareausfälle, kriminelle Handlungen von Drittpersonen (z.B. Computerviren, Hacking) oder die laufend steigende Komplexität und Interdependenz moderner Technologien können zu Schäden oder Funktionsunterbrüchen führen. Redundanzen, Notfallpläne, Stellvertreterregelungen, Ausweichstandorte, die sorgfältige Auswahl von Lieferanten und weitere Massnahmen sollen Swisscom in die Lage versetzen, jederzeit die von den Kunden erwarteten Leistungen zu erbringen.

## Informations- und Sicherheitstechnologie

Swisscom steht in der Transformation von der leitungsvermittelten TDM-Technologie zur IP-Technologie. Diese Transformation soll Swisscom befähigen, beweglicher und effizienter zu produzieren. Die bisherigen Erfahrungen mit der IP-Technologie sind positiv. Die Komplexität der bestehenden Swisscom IT-Architektur kann sowohl in der Umsetzungs- als auch in der Betriebsphase zu Risiken führen. Sollten diese Risiken eintreten, könnten eine verzögerte Einführung neuer Dienste und Mehrkosten die Wettbewerbsfähigkeit beeinträchtigen. Die Transformation wird von der Konzernleitung eng begleitet.

Das Umfeld der Internetsicherheit ist geprägt durch eine rasante Entwicklung und Veränderung von Technologie, Wirtschaft und Gesellschaft sowie von deren gegenseitigen Abhängigkeiten. Die neuen Innovationen und Möglichkeiten bringen neben Chancen auch neue Bedrohungen mit sich.

Selbst wenn mit zunehmender Vielfalt der Angriffsmöglichkeiten eine Prävention immer schwieriger wird, gilt es, potenzielle Bedrohungen frühzeitig zu erkennen, systematisch zu erfassen und zeitgerecht abzuwenden.

## Gesundheit und Umwelt

Die elektromagnetische Strahlung (z.B. von Mobilfunkantennen oder Mobilfunkgeräten) ist in der Vergangenheit wiederholt mit möglichen Beeinträchtigungen von Klima und Gesundheit in Zusammenhang gebracht worden. Die Schweiz setzt dank der Verordnung über den Schutz vor nichtionisierender Strahlung (NISV) ein sogenanntes Vorsorgeprinzip um. Sie hat im Vergleich zur EU Grenzwerte für Basisstationen eingeführt, die einen zehnfach höheren Schutz vorsehen. Akzeptanzprobleme in der Öffentlichkeit erschweren für Swisscom die Bedingungen beim Netzbau, besonders bei Standortfragen von Mobilfunkantennen. Die öffentliche Besorgnis hinsichtlich Umwelt- und Gesundheitsbeeinträchtigungen durch elektromagnetische Strahlung könnte den Bau von drahtlosen Netzen in Zukunft selbst ohne verschärfte Gesetzesvorschriften weiter erschweren und die Kosten erhöhen. Die Klimaveränderung birgt für Swisscom Risiken. Diese Risiken sind getrieben durch Änderungen der gesetzlichen oder reglementarischen Lage, durch Änderungen der physischen Klimaparameter (intensivere Niederschläge und erhöhte Durchschnittstemperaturen beziehungsweise extreme Temperaturen; ferner der Verlust von Permafrost) oder durch weitere ökonomische oder reputationsmässige Faktoren. Die entsprechenden Entwicklungen könnten in erster Linie Basisstationen, Sendestationen und Anschlusszentralen immanent gefährden und die Telekommunikationsinfrastruktur von Swisscom in ihrer Funktionsfähigkeit beeinträchtigen. Die Analyse der Risiken aus den Klimaveränderungen stützt sich wesentlich auf den offiziellen Bericht des Bundesamts für Umwelt (BAFU) über die Klimaveränderung (Oktober 2011).

 Siehe unter  
[www.cdp.net](http://www.cdp.net)