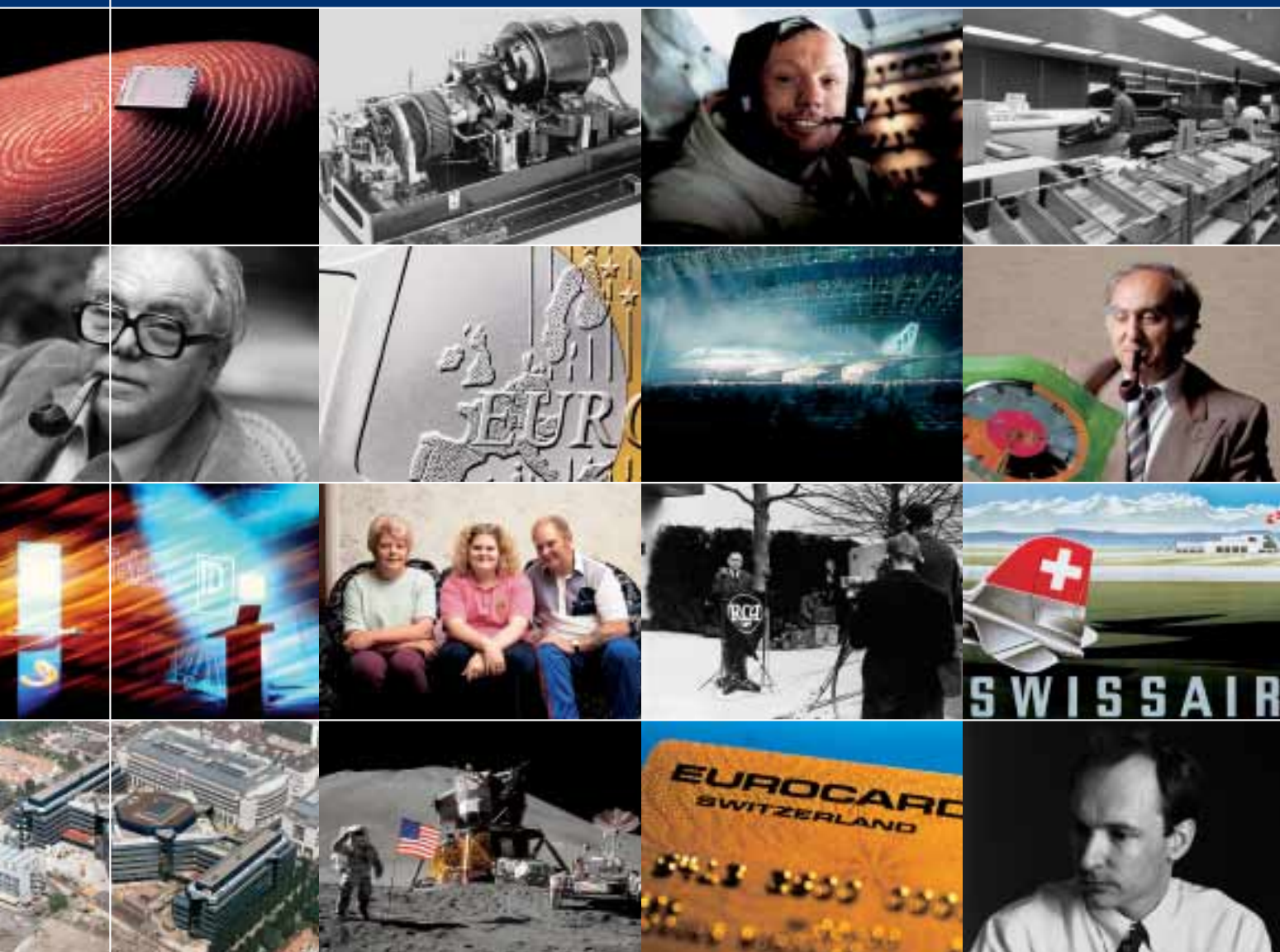




## TELEKURS GROUP FÊTE SES 75 ANS

Le futur ne fait que commencer! Le groupe suisse Telekurs est depuis fort longtemps un prestataire de services de poids sur les marchés financiers internationaux. La concurrence globale veille à ce qu'il reste performant et capable d'apprendre. Dans le monde entier, Telekurs se tient prêt avec son savoir et ses chaînes de services: pour les banques, pour l'économie, pour les gens – pour vous.



## SOMMAIRE

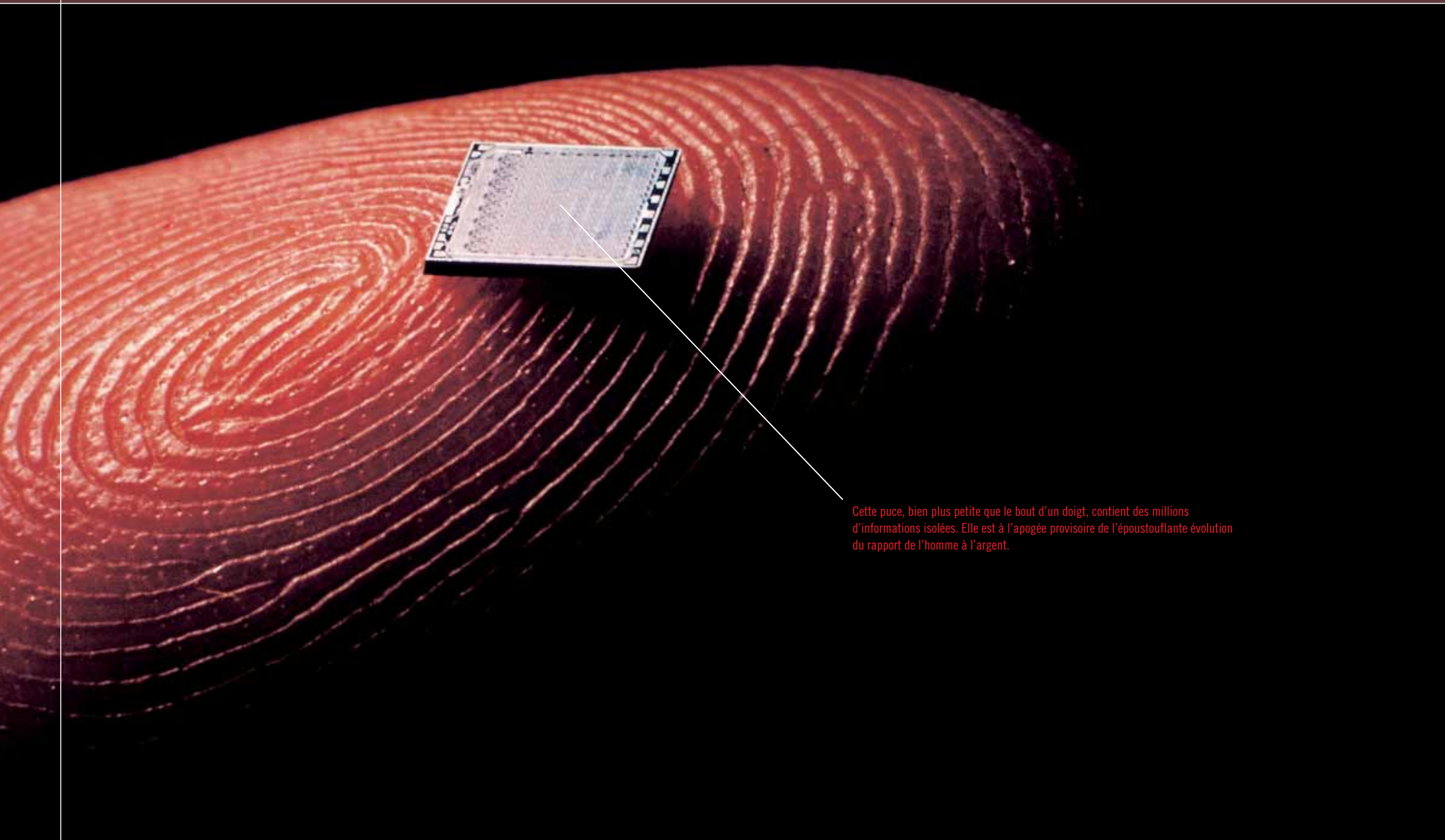
- 4 De la disparition de l'argent
- 8 Breaking news – à l'époque des pionniers  
1930–1961
- 12 Giant step – avec une technique de pointe  
1962–1980
- 18 Take off – dans l'ère du sans numéraire  
1981–1990
- 22 Moving – de la croissance euphorique à la réorientation  
1991–1996
- 28 World Wide Web – avec des options déterminantes  
1997–2004
- 34 Future now – face à la concurrence globale

La terre tourne à vive allure. Les découvertes de l'homme modifient son existence. Les événements qui se produisent dans le monde se répercutent sur le quotidien. Ce sont ces relations que nous entendons mettre en évidence à l'occasion du 75<sup>e</sup> anniversaire de Telekurs.

Telekurs est une importante plate-forme de prestations de la place financière suisse mue par les innovations: dans les domaines du trafic des paiements, des systèmes de paiement par cartes et des informations financières. Environ 2000 personnes travaillent chez Telekurs – et pour elles, le futur vient à peine de commencer. Car Telekurs abolit les frontières et s'expose à la concurrence globale.



## L'HISTOIRE DE L'ARGENT EST CELLE DE SA DISPARITION.



Cette puce, bien plus petite que le bout d'un doigt, contient des millions d'informations isolées. Elle est à l'apogée provisoire de l'époustouflante évolution du rapport de l'homme à l'argent.

Que la matière pesante soit remplacée par des symboles et des informations est dans la logique de l'argent. Car l'argent est par définition un outil virtuel. Les Phéniciens l'avaient créé parce que leur économie de troc était devenue trop compliquée. Les débiteurs et les créanciers se sont d'abord mis d'accord sur des biens d'échange standards, tels que le sel, les coquillages, les peaux d'animaux, les métaux. Puis des pièces de monnaie métalliques de forme caractéristique ont été introduites comme «argent de commerce». Ces pièces étaient à valeur constante, durables et unitaires.

L'argent a permis d'accélérer et de simplifier le commerce dans la mesure où tous les participants l'ont accepté comme substitut d'une valeur définie. L'élément déterminant était et reste la confiance envers les émetteurs et les garants. Car le métal précieux frappé n'a alors plus besoin de couvrir physiquement la valeur que la monnaie matérialise. Ce qui a ensuite logiquement ouvert la voie également au papier-monnaie, l'émetteur se portant garant de sa stabilité.



Les pièces de monnaie étaient des substituts des valeurs; celle-ci sombra avec le vaisseau amiral d'Henri VIII en 1545.

pour le négoce de titres et les transactions financières. La globalisation de l'économie mondiale et l'ouverture des marchés, mais aussi l'essor du tourisme ont converti le système bancaire en une grande industrie. La croissance a augmenté le besoin en standardisation et en rationalisation.

La technologie de l'information et des télécommunications est devenue le moteur du succès du monde bancaire – et par la même occasion un problème de coûts important. Des solutions interentreprises économiques ont notamment été recherchées pour l'information financière et le trafic des paiements.

Les normes de secteur de ces solutions pour les banques en Suisse sont fixées par le Groupe Telekurs. Avec le prestataire de services boursiers SWX Group et le prestataire de services du secteur des titres SIS Group, il constitue l'une des trois principales plateformes de service du système bancaire helvétique qui ne sont liées à aucune entreprise et un pilier essentiel de l'infrastructure de la place financière suisse.

Du fait qu'elles gèrent avec Telekurs une organisation commune de transactions et de services, les banques suisses sont responsables au titre d'organismes et de garants du trafic des paiements. En même temps, Telekurs opère dans le secteur de l'information financière en tant que courtier de données de cours et de marché.



Crédit Mobilier, première banque par actions de l'histoire de l'économie moderne.

## L'argent apprend à voler

A chaque stade d'évolution de l'histoire de la civilisation, l'argent a perdu une part de son fondement matériel d'origine. Les lettres de change et les chèques servant de justificatifs des droits de créance à l'égard de l'émetteur, généralement une banque (nationale), les pièces de monnaie et les billets de banque ne devaient alors plus être transportés physiquement au destinataire. L'invention du télégraphe, du téléphone et du téléscripteur bien sûr, mais surtout l'entrée dans l'ère de la technologie de l'information ont permis de franchir le pas vers le trafic des paiements électroniques.

Dans la société moderne industrielle et post-industrielle, le système bancaire s'est transformé en une plate-forme efficace

suisse. De plus, il gère la base de données la plus complète au monde pour des instruments financiers en tous genres. En

matière de combinaison des données de base et événementielles avec les informations actualisées sur les cours et les nouvelles économiques, il représente une source d'informations à la profondeur unique pour les banques, les conseillers en placement, les investisseurs institutionnels et tous les autres professionnels de la finance.

Comptant quelque 2000 collaborateurs dans plus de 10 pays, Telekurs assume une quantité de travail d'une ampleur impressionnante. Dans le secteur de l'information financière, il documente plus de deux millions d'instruments du marché financier du monde entier. Les paiements traités à travers le système de clearing interbancaire SIC atteignent un montant total d'environ 45 billions (45 000 000 000 000) de francs par année. D'autres paiements totalisant 340 milliards de francs passent par les systèmes DTA (échange de supports de données) et LSV (recouvrement direct). Telekurs garantit en outre le paiement sans espèces à près de 100 000 points de vente partout en Suisse et traite chaque année 150 millions de retraits aux appareils Bancomat ainsi que 220 millions de paiements électroniques par cartes.

## L'aiguilleur du trafic financier

Tout le monde, ou presque, dans le pays ayant à faire de l'argent recourt aux services de Telekurs. Qu'il s'agisse d'acheter des actions à la Bourse, de régler des frais de stationnement à un parc à péage ou de payer l'addition au restaurant avec une carte plastique – Telekurs est toujours présent. C'est l'aiguilleur du trafic financier

«Ah! La pure chance ne sourit jamais à qui doit payer et ne sait pas comment.»

Wilhelm Busch



## BREAKING NEWS... RAPPROCHEMENT ENTRE L'ÉVÉNEMENT ET L'INFORMATION. LES NOUVELLES, C'EST DE L'ARGENT, SI ELLES SONT RAPIDES ET EXACTES.



Le premier journal télévisé de l'histoire:  
David Sarnoff inaugure le pavillon de la Radio Corporation  
of America lors de l'exposition universelle de 1939.

Avec la transmission des cours boursiers, l'entreprise Telekurs se rendait déjà utile lorsqu'elle s'appelait encore «Ticker SA». Mais en 1961, elle fit le saut dans l'ère de la télévision en créant à Zurich la première TV Bourse au monde.



1961: Telekurs exploite la première TV Bourse au monde.

Vingt ans plus tard, la machine globale d'informations CNN commençait à émettre. La télévision mondiale allait éveiller la curiosité des gens envers les autres et favoriser le rapprochement entre les peuples. Fondamentalement, la même chose s'était déjà produite à Zurich – et dans le monde restreint de l'information financière – en 1961: les événements et leur relation se sont rapprochés jusqu'à la simultanéité.

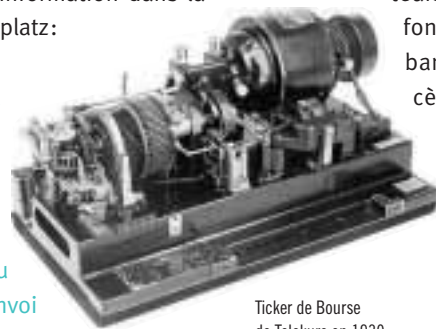
La télévision a rendu les gens plus sociables et leur a donné une âme voyageuse. Les personnes casanières ont par ailleurs commencé à s'intéresser beaucoup plus à l'économie et à l'environnement. La prévoyance et les placements financiers sont devenus des thèmes importants pour des millions de gens.

Celui ou celle qui place ou gère de l'argent a besoin d'informations financières. Et les personnes ne peuvent pas partir à la découverte du monde sans une solide plate-forme pour les opérations de paiement. Comme jadis, Telekurs travaille aujourd'hui aux interfaces capitales de la vie moderne.

## Ce qui avait été planifié durant le boom boursier n'a survécu que de justesse à la sombre époque de la dépression

Le «vendredi noir» était encore tout récent lorsque le spécialiste boursier zurichois Hans Caspar présentait comme suit son projet pour la modernisation du système de l'information dans la nouvelle Bourse de Zurich sise à la Paradeplatz:

«Le ticker est une application spéciale du télégraphe local mettant le contenu des messages transmis par écrit en italique (et n'utilisant donc pas l'alphabet morse comme un télégraphe ordinaire) sur une mince bande de papier; l'installation du ticker est conçue de façon à permettre l'envoi d'un seul et même message à autant de destinataires que l'on veut.»



Ticker de Bourse de Telekurs en 1930.

Caspar connaissait la Bourse de New York et proposa le même système de ticker pour transmettre les cours de la Bourse de

**1930** Fondation de Ticker SA à Zurich. Son but est de transmettre les cours boursiers. Un texte publicitaire d'alors affirme que «Cette transmission immédiate des cours permet également aux banques qui ne sont pas représentées à la corbeille de la Bourse de tirer largement profit des fluctuations durant la séance boursière...»

(35%), Hans Caspar (25%), Paul Forrer/Banque Fédérale (15%), la société anonyme Leu & Co. et la Société de Banque Suisse

**1937** Ticker SA enregistre pour la première fois un petit bénéfice.

La société suisse Ticker SA de Zurich vit le jour le 5 juillet 1930. Le capital-actions de 200 000 francs était détenu par l'Union de Banques Suisses (12,5% chacune). L'Etat de Zurich participa de manière particulière à la nouvelle institution. La direction de l'économie, dont dépendait la Bourse, autorisa le placement d'un employé de Ticker SA à la corbeille. Elle exigea pour cela un droit annuel de 2000 francs, soit un montant nettement supérieur au revenu annuel dudit employé.

## Le long de la ligne zéro

La transmission de l'installation du ticker débuta avec l'ouverture de la nouvelle Bourse de Zurich. Vingt appareils récepteurs étaient en

fonction à la fin de 1930. Suite au krach, les banques anticipèrent la dépression et renoncèrent à investir dans la nouvelle technique.

De plus, une société concurrente fut fondée à Berne. Le premier exercice se solda par une perte de 30 000 francs et le second par un déficit de 17 000 francs. En 1934, le conseil d'administration décida de liquider la société. Caspar renonça alors à toucher une partie de son salaire et évita ainsi la fermeture. A certains moments, Ticker SA servait à peine treize abonnés. En 1935, la société fut assainie par une réduction du capital. En 1936, Caspar quitta ses fonctions et l'Union de Banques Suisses devint actionnaire majoritaire. Avec des effectifs réduits, des amortissements furent dégagés et un bénéfice de quelques francs fut enregistré une première fois en 1937.

Durant les années de guerre, Ticker SA avança péniblement le long de la ligne zéro au point de vue financier et le boom de l'après-guerre n'améliora pas sa situation. La société toucha le fond en 1948, avec seulement neuf abonnés. En 1955, un directeur d'UBS qui avait repris le mandat d'administrateur explicita ce que tout le monde savait: «Il faut soit liquider et supprimer le service (...), soit maintenir le service avec un équipement entièrement rénové en procédant à de gros investissements.»

## La TV Bourse, fait main

Les propriétaires optèrent pour la stratégie préconisée pour aller de l'avant par un apport de fonds. Un système de TV Bourse fut

**1948** La société touche le fond. Ticker SA ne compte plus que neuf clients.

développé avec Autophon et mis en service en 1961. «Zurich se dote du système de transmission de cours le plus moderne au monde» vantait un prospectus. Richard T. Meier, alors directeur de l'association de la bourse de valeurs, décrit le processus comme suit:

«Un annonceur à la corbeille transmet continûment à l'aide d'un microphone tous les cours à un studio. Le transcripteur qui se trouve dans ce local écoute les cours transmis à travers un

**1961** Ticker SA fait sensation avec le lancement de la télévision à vocation boursière à Zurich. Jusqu'à 90 titres peuvent être suivis et communiqués en permanence.

casque d'écoute ou un haut-parleur et les note sur un bulletin des cours spécial prévu à cet effet et recensant toutes les actions cotées et négociées régulièrement. Le bulletin des cours est placé sur une table d'enregistrement au-dessus de laquelle est installé un bloc de prises de vues avec onze caméras de télévision. Chaque caméra filme un champ (= un onzième) du bulletin placé sur la table d'enregistrement. Un centre de diffusion permet de consulter les images filmées à l'aide d'un clavier à tous les moniteurs vidéo disponibles dans les salles et cabines téléphoniques, ainsi qu'à la corbeille. Indépendamment de cela, le bulletin de la bourse par télévision est filmé intégralement par une caméra spéciale dite à balayage. (...) Une image en continu du bulletin des cours est ainsi reproduite de bas en haut sur le récepteur télé. L'image est renouvelée toutes les deux minutes environ. Cette image roulante est diffusée en permanence par un émetteur de télévision dans toute la ville.»

Technologie de pointe en 1961! Cela avait l'air compliqué, mais la nouvelle télévision zurichoise à vocation boursière fonctionnait étonnamment bien et le plus souvent sans faille. Le

**1962** Ticker SA est rebaptisée «Telekurs SA» et le nombre de collaborateurs est augmenté à six.

nouveau directeur général Hans Frick put annoncer des chiffres d'affaires en hausse, d'autant plus qu'à partir de 1962 des actions étrangères figuraient également à la cote et que les services de télévision furent donc élargis. On relate que l'innovation eut également un effet disciplinaire sur le négoce. Bien que la TV Bourse n'avait aucun lien avec l'autorité de surveillance du marché boursier, elle permit d'accroître la fiabilité de la cotation. Seul le nom ne convenait plus à cette entreprise techniquement

# 1950–1960 LES ANNÉES 50

Sputnik, le premier satellite artificiel ayant gravité autour de la Terre dès le 4 octobre 1957. Cette percée de la technique spatiale russe en pleine guerre froide commotionne les Américains.

Le monde se remet du choc de la grande guerre. L'électronique, l'énergie nucléaire et d'autres grands projets promus par l'Etat sont mis en œuvre. La science profite encore de la technique de la guerre. Les Russes lancent Sputnik, le premier satellite artificiel, dans l'espace (1957). La guerre froide règne durant toutes ces années sur les relations internationales. En 1953, une révolte de travailleurs est réprimée à Berlin Est. Les Russes marchent sur la Hongrie. La crise du canal de Suez fait craindre une guerre mondiale.

La Suisse passe de l'économie de pénurie à l'économie d'abondance. La motorisation de masse commence et avec elle la construction des autoroutes. Les vacances à l'étranger sont toujours plus abordables. La «formule magique» du Conseil fédéral cimenter la stabilité politique de la Suisse (1959). Max Frisch et Friedrich Dürrenmatt conquièrent les scènes du monde entier. Dans le sport, les foules s'enthousiasment pour les champions de cyclisme Ferdy Kübler et Hugo Koblet.



Max Frisch (1911–1991)

renouvelée et commercialement renforcée. Lors de l'augmentation du capital-actions à 300 000 francs en 1962, la société fut rebaptisée Telekurs SA – et un dividende fut attribué pour la toute première fois.



# GIANT STEP ... LE PROGRÈS EST UNE FUSÉE. LA TECHNIQUE MODERNE FOURNIT L'IMPULSION POUR PLUS DE SERVICE ET DE CONFORT.



L'année du premier alunissage, Telekurs allait atteindre des sommets inhabituels. Sa stratégie pour aller de l'avant fut soutenue par de nouveaux capitaux, ce qui lui permit de faire le saut dans l'ère informatique.

Le 20 juillet 1969, Neil Armstrong fut le premier homme à mettre pied sur la lune et des millions de personnes tout autour du globe terrestre réalisèrent qu'à compter de ce jour-là le monde fonctionnerait autrement. L'impensable devint réalité, puisque nous pouvons désormais collecter, ordonner et traiter en quelques secondes des milliards d'informations isolées.

L'alunissage représentait une impressionnante et séduisante promesse: la technique convertit l'impensable en réalisable. En même temps, de nouvelles grandes questions se posaient: existe-t-il encore des limites? L'homme peut-il et doit-il tout découvrir, organiser, contrôler?



Coup d'œil dans le centre de calcul de Telekurs.

Les premiers ordinateurs acquis par Telekurs étaient des armoires valant des millions, qui devaient être installées dans des locaux climatisés et dont les performances étaient inférieures à n'importe quelle calculatrice de poche actuelle. Depuis cette époque, Telekurs vit avec et de la technologie de l'information. Celle-ci est devenue le domaine de compétence principal et la grande histoire du succès de l'entreprise.



**En haut:** Il fut le premier homme à mettre pied sur la lune. Cette photo de Neil Armstrong a été prise immédiatement après le premier alunissage à bord du module lunaire «Eagle».

**A l'extrême gauche:** Mission accomplie! L'astronaute de la mission Apollo 15 Jim Irwin salue la bannière américaine et le monde.

**A gauche:** L'équipage d'Apollo 11, la première expédition US vers la lune; de gauche à droite: Neil Armstrong, Michael Collins, Edwin «Buzz» Aldrin.



# 1960–1970 LES ANNÉES 60



A peine le président des Etats-Unis John F. Kennedy avait-il suscité l'espoir d'un rajeunissement de la politique qu'il fut victime d'un attentat à Dallas, en 1963.

Dans l'élan de la navigation spatiale, les innovations techniques envahissent le monde économique et le quotidien. Mais la paix ne règne toujours pas dans le monde. L'édification du mur de Berlin et l'assassinat du président Kennedy crispent les années apparemment insouciantes de la haute conjoncture. La guerre du Vietnam et la révolution culturelle de Chine préfigurent ce qui deviendra une certitude: la redistribution des forces sur le globe. En 1968, la jeunesse se rebelle dans les grandes villes d'Europe et à Prague une révolte est durement réprimée.

Le traitement des données est le moteur du progrès. En Suisse, la conjoncture est exceptionnelle. Le réseau de routes nationales en construction doit répondre à la motorisation de masse. Lors de l'Expo de 1964 à Lausanne, la Suisse se tourne de manière optimiste vers l'avenir. L'impensable se réalise: le professeur Barnard transplante le premier cœur humain.

Le chirurgien sud-africain Dr Christian N. Barnard réalise avec succès en 1967 la première greffe du cœur.



## Le succès crée la confiance. Telekurs se transforme en une plate-forme commune de services de banques suisses

Le nouveau démarrage de Telekurs de 1962 fut un succès. Après seulement trois ans, les installations de la TV Bourse, pour lesquelles plus de 400 000 francs avaient été investis, étaient amorties à 65 000 francs. Telekurs devint le conseiller technique de l'association de la bourse des valeurs, dont la majorité se prononçait encore contre l'introduction de l'ordinateur en 1968.

Une année plus tard, la société Telekurs SA obtenait enfin la marge de manœuvre financière nécessaire à ses grands projets. Le capital-actions fut augmenté à trois millions de francs et complété par des crédits de trois grandes banques. De nombreuses autres banques, mais également les Bourses de Bâle, Genève et Lausanne, rejoignirent le cercle des

**1969** Telekurs met rapidement en place un réseau boursier par télex. Son capital est augmenté à trois millions de francs. Cela lui permet de s'attaquer au premier grand projet reposant sur l'informatique: «Investdata».

**1970** Theo Etter succède à Hans Frick à la tête de Telekurs SA.

actionnaires. L'entreprise, encore petite et chétive quelques années auparavant, était parvenue à percer.

Toutes ces mesures permirent d'ouvrir la voie à la réalisation du grand projet «Investdata», une nouvelle application pour les titres destinée aux banques, conseillers en placement et gérants de portefeuilles de titres.

Ayant démontré sa compétence et son entendement commercial, Telekurs se développe même dans son rôle d'entreprise générale des banques suisses pour les activités liées à l'informatique et à la communication. «Investdata» était le premier système qui donnait aux clients la possibilité d'accéder directement aux informations financières de Telekurs en temps réel depuis leurs terminaux.

## Saut de qualité et effet d'économie

«Investdata» devint opérationnel en 1975. 95 000 titres étaient documentés dans sa base de



Premier terminal d'information financière.

données. La «Handelszeitung» écrit qu'avec cette prestation les banques suisses sont les «mieux informées au monde».

Le principe technique fonctionna – avec moult extensions, renouvellements et changements de système – de manière irréprochable pendant près de trois décennies et ne fut retiré définitivement du marché qu'en 2004. Telekurs put simultanément s'établir en tant qu'agence nationale des numéros de référence des papiers-valeurs. En 1977, le bulletin des titres fut à son tour centralisé auprès de Telekurs. Il s'agissait là d'une extension logique de l'information financière – et le cas type d'une rationalisation pertinente: avant cela, plusieurs banques effectuaient le même travail en parallèle. Le raccordement à la nouvelle base de données sur les titres constitua à la fois un saut de

qualité et un effet d'économie.

## Expansion en Suisse et à l'étranger

Dans les années 80, le secteur des informations financières

**1972** Le premier centre de calcul est mis en service au nouveau domicile de Telekurs, à la Hardstrasse de Zurich.

**1975** Le système «Investdata» pour des informations en ligne est mis en service. Simultanément, Telekurs assume la gestion du registre des valeurs et devient ainsi la «numbering agency» helvétique.

crût de 20 à 35 pour cent par an. Une croissance qui coïncide avec l'expansion géographique de Telekurs. Une représentation fut ouverte à Genève en 1979 déjà. Suivie par celle de Lugano en 1982, en raison de l'importance croissante de la place bancaire tessinoise. A partir de 1986, le réseau des représentations à l'étranger fut constamment élargi.



Poste de commande dans le centre de calcul de Telekurs.



# 1970–1980 LES ANNÉES 70



8 août 1974: Le président américain Richard M. Nixon est contraint de démissionner en raison du scandale du Watergate.

Les crises de croissance et les luttes sociales globales déstabilisent les gens en plein essor conjoncturel. La troisième guerre au Proche-Orient de 1973 est suivie d'une crise pétrolière. La vitesse sur les autoroutes est limitée à 100 et trois dimanches par mois sont sans voitures. Le scandale du Watergate ébranle la confiance envers le gouvernement nord-américain. En Allemagne et en Italie, le terrorisme détériore dramatiquement la sécurité publique. Le nuage toxique de Seveso est un signal des problèmes d'environnement à venir et le premier bébé-épiprovette Louise Brown enflamme les débats sur l'intégrité de la vie.

Cette adolescente entourée de ses parents s'appelle Louise Brown. Née en 1978, elle fut le premier bébé-épiprovette au monde.



**1977** Telekurs atteint un chiffre d'affaires de 23,7 millions de francs (+33% par rapport à l'exercice précédent) et compte 90 collaborateurs.

Le développement continu des prestations de services alla de pair avec des investissements massifs dans l'informatique et la communication. Ceux-ci constituant également les conditions nécessaires au grand bond de Telekurs dans le monde du trafic des paiements.

Afin de financer les investissements supplémentaires requis sur le plan informatique, le capital-actions de Telekurs SA fut augmenté à dix millions de francs en 1979. Les banques cantonales et régionales, ainsi que les caisses d'épargne, adhéraient à présent également au groupe.

**1978** Le réseau des appareils Bancomat est surveillé par Telekurs de manière centralisée.

**1980** Une décision fondamentale est prise à l'initiative de l'Association des banquiers suisses: toutes les activités interbancaires liées au trafic des paiements seront dorénavant confiées à Telekurs. Le grand projet SIC (Swiss Interbank Clearing) est lancé.

et enfin le Groupe Telekurs pour toutes les opérations liées au trafic des paiements et aux informations financières.

## Le grand bond dans le trafic des paiements

Le développement continu des prestations de services alla de pair avec des investissements massifs dans l'in-



La première carte de Bancomat était une carte perforée (1968).

## Plaque tournante des transactions financières

L'un des premiers grands projets de Telekurs remonte au début des années 80, avec le développement des appareils Bancomat 85, la troisième étape technique du réseau de distributeurs automatiques d'argent de différentes banques mis en service en 1968.

Un autre mandat très important pour l'élargissement de l'infrastructure des banques suisses fut confié à Telekurs en 1980: le clearing bancaire, à savoir l'organisation des opérations de règlement et de compensation entre les banques par l'intermédiaire d'un compte de virements auprès de la Banque nationale suisse. Cette prestation, connue sous le nom de marque SIC (Swiss Interbank Clearing), fait partie depuis 1987 des principaux éléments de l'offre de Telekurs pour l'économie nationale. Quelque 170 milliards de francs sont transférés chaque jour à travers cette plaque tournante financière.



Une nouvelle génération de distributeurs automatiques d'argent fut installée dès 1978.



## TAKE OFF! LE GROS-PORTEUR DOUBLE LE NOMBRE DE SIÈGES ET RÉDUIT DE MOITIÉ LE PRIX DU VOL. LE TOURISME DEVIENT UNE INDUSTRIE GLOBALE.



Roll-out du Boeing 747-400, le premier gros-porteur au monde qui pouvait transporter 412 passagers.

30 septembre 1968: le premier Boeing 747 s'avance sur le tarmac. Grâce aux avions de transport de grande capacité, des millions de personnes peuvent depuis lors partir à la découverte des contrées les plus éloignées de la terre. Le cartel des prix IATA s'effondre. Au cours des années 70 et 80, le trafic aérien augmente de 10 à 15 pour cent par année. Les voyages de vacances en avion se banalisent et les vols de courte distance vers les villes étrangères sont désormais abordables.



Souvenir romantique: affiche Swissair d'antan.

Le trafic des voyageurs crée un besoin en trafic des paiements. Le flux trans-frontalier d'argent à la fois rapide et sûr devient un thème important pour Telekurs. Dans les hôtels, restaurants et commerces, auprès des agences de location de voitures, des stations-service et des guichets à billets: les cartes de crédit apparaissent

à tous les endroits où l'on effectue des paiements. Leur utilisation est simple et sûre, les décomptes sont faciles à établir.

Pour les Suisses qui voyagent, Telekurs devient un «hub» du trafic des paiements sans espèces. Et l'entreprise des banques techniquement axée sur le service découvre une nouvelle dimension de l'activité commerciale: acquisition, suivi et fidélisation du client individuel.



L'ère du sans numéraire commence. C'est si pratique de payer par carte. Au restaurant, dans les commerces ou les stations-service!

**1981** A un rythme de croissance élevé, Telekurs assume de nouvelles tâches interbancaires: eurochèque, Eurocard et le traitement informatique pour la SEGA (administration centralisée des titres).

Frank McNamara possédait tout ce qu'un homme d'affaires peut désirer: il avait du temps, de l'argent et un client – et il lui prit l'envie d'aller dîner avec ce client. La seule chose que Frank McNamara n'avait pas, c'était suffisamment d'argent liquide

lorsque l'on apporta l'addition. Cette situation très gênante lui donna l'idée d'inventer la carte de crédit. C'était en janvier 1950, à Chicago.

Ce qui n'était au départ qu'un club de paiement à crédit de quelques restaurants chers de la côte est, se transforma en un succès planétaire avec l'ère du boom des voyages: l'argent plastique. Le client règle au moyen de sa signature et reçoit une facture récapitulative en fin de mois. De quoi faciliter grandement la vie des hommes d'affaires voyageant fréquemment et obligés de faire parfois en un seul mois le décompte en six ou sept monnaies différentes! American Express et la Bank of America adoptèrent l'idée. Les organisations de cartes de crédit étaient nées: Diners, American Express, Visa, MasterCard, puis Eurocard en Europe dès 1965.



En haut: terminal de paiement ec-Direct; en bas: carte de crédit Eurocard.

Les cartes de crédit constituèrent longtemps un système élitiste pour voyageurs fréquents à travers le monde. Mais dans les années 70 et 80, le tourisme international est au zénith et le trafic des voyageurs internationaux explose. Des millions de personnes trouvent cela naturel de partir année après année

**1985** ec-Direct est introduit aux stations-service. Telekurs enregistre un chiffre d'affaires de plus de 100 millions de francs.

en vacances. La possibilité de payer en toute simplicité et sécurité, sans devoir transporter de l'argent liquide, devient un élément du confort quotidien.

En 1982, Telekurs prend en charge les opérations par cartes de crédit Eurocard pour la Suisse. Cette activité comprend deux aspects: les clients finals qui utilisent leur carte comme moyen de paiement (Issuing) et les entreprises dans le commerce de détail, la gastronomie et le tourisme qui acceptent la carte comme moyen de paiement (Acquiring). Au début, le système est encore laborieux lorsque l'on franchit les frontières nationales. Si un Anglais achète une montre en Suisse et règle

**1986** L'expansion à l'étranger débute avec la constitution de Telekurs (Deutschland) GmbH; d'autres sociétés sont créées en France, en Grande-Bretagne, aux Pays-Bas et aux Etats-Unis (1987), ainsi qu'au Japon et à Singapour (1988), etc.

avec son Eurocard, le justificatif est envoyé au centre de clearing européen à Bruxelles. Là le montant de la transaction est converti dans la monnaie nationale concernée, puis débité. Aujourd'hui, le traitement s'effectue en ligne, sans justificatif et donc beaucoup plus rapidement.

Au fil du temps, les banques s'aperçoivent que la carte est un remarquable instrument de fidélisation de la clientèle et un support d'informations de premier ordre. La carte de crédit est complétée par la carte de débit ou la carte bancaire, grâce à laquelle le client peut en tout temps se servir directement de son avoir en compte.

### Percée au point de vente

Un autre moyen de paiement était très populaire à cette époque-là. Il s'agissait de l'eurochèque garanti par carte qui, dès le début des années 80, pouvait également être émis dans différentes monnaies nationales. Telekurs traitait tous les eurochèques établis en Suisse ou à l'étranger par les clients des banques suisses.

**1987** Deux importants services de la place financière sont lancés: Swiss Interbank Clearing (SIC) et Swiss Performance Index (SPI).



## 1980–1990 LES ANNÉES 80

1989: Le mur de Berlin est tombé. Les rapports de force dans le monde changent.

Durant cette décennie, l'équilibre général du pouvoir dans le monde est chamboulé. Elle débute avec l'invasion de l'Afghanistan par l'Union soviétique et se conclut avec la victoire de la perestroïka et de la glasnost. En 1989, le mur de Berlin tombe. Le mouvement écologique se renforce partout dans le monde – en contrepoids à la croissance sauvage de la civilisation industrielle. Et lorsque les ordinateurs personnels apprennent à communiquer entre eux, une nouvelle époque commence.

Mikhaïl Gorbatchev, le dernier président de l'URSS.



Une nouvelle époque s'ouvrit en 1985. Les cartes ec permettaient désormais de retirer de l'essence sans numéraire dans les stations-service – même auprès des self-services, la nuit et le week-end. Parallèlement, la carte ec et le Bancomat sont associés: il était à présent possible de prélever des billets de banque aux distributeurs automatiques d'argent dans l'ensemble de la Suisse avec une carte de débit. L'étape suivante du développement du système ec-Direct est franchie en 1988, avec la possi-

bilité de payer directement et sans espèces aux terminaux électroniques des commerces et des restaurants.

**1989** Telekurs lance continuellement de nouvelles prestations: Investvision, les cours historiques, Telekurs Digital Feed (TDF), Remote Batch Application (RBA), le service pour les options Soffex.

Ce qui est aujourd'hui habituel à quelque 100 000 points d'acceptation dans toute la Suisse

a requis une phase d'introduction d'une quinzaine d'années – et un travail de longue haleine d'une organisation devant constamment disposer d'une infrastructure coûteuse en réserve et assumer le préfinancement des frais de premier établissement. Seule une société qui n'est pas menée en fonction des bilans trimestriels mais d'objectifs à long terme était en mesure d'accomplir cette mission. Cela vaut toujours. Aujourd'hui plus que jamais, puisque le potentiel reste énorme. D'après les estimations sectorielles, les deux tiers du chiffre d'affaires du commerce de détail en Suisse sont toujours effectués en espèces. A la fin des années 80, cette part représentait encore 90 pour cent.

### Un seul et même code valable dans le monde entier

Les facteurs déterminants pour la diffusion du système de cartes de débit ec furent le traitement fiable et avantageux des transactions commerciales, ainsi que la constitution d'un réseau international. Dès 1990, il était possible d'effectuer des retraits d'espèces dans toute l'Europe avec la même carte et le même code. Depuis 1997, les cartes bancaires sont compatibles avec les appareils du réseau Postomat qui avait été mis en place parallèlement. Grâce à la fonction Maestro, les cartes bancaires sont utilisables dans le monde entier depuis 1998, tant aux distributeurs automatiques d'argent qu'aux terminaux électroniques. La garantie bancaire pour les eurochèques sera de ce fait supprimée en 2002.

**1990** Bancomat 90 est arrivé: la nouvelle génération de systèmes est en ligne et permet d'effectuer des retraits d'espèces transfrontaliers.

En tant que plate-forme d'organisation et de compensation du regroupement de banques suisses, Telekurs n'a pas seulement accompagné tous ces développements, mais les a également fait avancer de forme marquée et décisive.



# THE SWATCH MOVE... LE SUCCÈS NE TIENT PAS AU PRODUIT EN SOI, MAIS À SON UTILITÉ – ET CETTE DERNIÈRE N'EST PAS TOUJOURS CELLE PRÉVUE PAR LE FABRICANT.

Nicolas G. Hayek catapulte l'industrie horlogère suisse vers des sommets insoupçonnés grâce à Swatch. La montre bon marché qui est devenue un objet culte de style de vie et le signal de l'esprit du temps.



51 modules, un poids de vingt grammes et un boîtier en matière synthétique injectée. Swatch, la montre design à bas prix, deviendra un succès planétaire et la marque du nouvel essor de l'industrie horlogère helvétique.



Conséquence de la croissance frénétique: Telekurs construit un nouveau siège principal à Zürich-West.

Le principe Swatch a révolutionné depuis le début des années 80 le monde de la consommation de masse et de l'utilisation des marques. La valeur ne résidera plus dans l'objet en soi, mais dans le sentiment qu'il connote. La montre, autrefois objet de valeur, laissera place à l'esprit du temps et se transformera en accessoire de mode. Son utilité première ne sera plus la mesure du temps, mais le sentiment d'être en vogue, le style de vie affiché et l'image de modernité que la marque transmet aux acheteurs. Swatch instaure le marketing des émotions.

Changement radical et réorientation. Telekurs traversa lui aussi cette phase. Une orientation sans fioriture sur la clientèle lui permit néanmoins de surmonter une sérieuse crise de croissance – et mena l'entreprise dans une nouvelle dimension: à la découverte du marketing.



## Une croissance sans filet de sécurité a mis momentanément Telekurs dans une situation critique

Il existe des périodes difficiles dans l'histoire de toute organisation. Ce qui est frappant, c'est que les mauvaises nouvelles s'accumulent toujours au moment le moins opportun. Telekurs s'est retrouvée dans une telle situation à la fin des années 80. Plusieurs filiales étrangères furent créées chaque année. Celles-ci avaient pour but d'acquérir les informations locales pour la base de données sur les titres et de vendre les produits conçus

pour l'information financière. Avec la nouvelle société Swiss Interbank Clearing (SIC), Telekurs s'imposa comme la plate-forme du trafic des paiements entre les banques. Une croissance frénétique commença avec les cartes de crédit Eurocard et les cartes de débit ec.

**1991** Inauguration du nouveau bâtiment sis à la Hardturmstrasse 201. Une nouvelle stratégie est élaborée pour le secteur des informations financières. Georg Kramer succède à Max Rüegg au poste de président de la direction.

## Entre croissance et rentabilité

L'activité intense de haute conjoncture des années 80 régnait. L'économie restait davantage axée sur la quantité que sur la profitabilité. Rares étaient ceux qui prédisaient les limites de la croissance. Telekurs fut également confronté dans un premier temps aux problèmes résultant du succès lié à la croissance des banques. L'entreprise ne fut pas en mesure de satisfaire tous les souhaits des clients. En 1986, un terminal d'information financière entièrement équipé de Telekurs coûtait environ 35 000 francs par an en frais d'abonnement, mais certaines banques offraient des montants beaucoup plus élevés pour pouvoir simplement obtenir un terminal. En raison de ruptures de stock pour le matériel informatique et de retards dans l'attribution des raccordements, Telekurs dut parfois rejeter plusieurs centaines de commandes. Cette gestion du manque n'était pas vraiment favorable à la philosophie de marketing préconisée et à l'esprit de compétition.



Logo de l'un des nouveaux produits d'information financière.

A cela s'ajouta le fait que les nouveaux secteurs d'activité qui apparaissaient sans cesse exigeaient du personnel, notamment parmi les cadres. L'expansion se fit inévitablement sur des marchés que Telekurs ne connaissait pas. On sentit que l'axe principal de l'entreprise, le secteur de l'information financière, perdait du terrain sous la pression de la concurrence qui faisait son chemin et en raison d'une technologie de base dépassée. De nouveaux marchés de vente furent recherchés et testés.

En même temps, Telekurs crût frénétiquement en raison des nombreuses nouvelles activités. Certaines années, 300 à 400 nouveaux employés étaient engagés – en plus des 200 à 300 postes (soit 20 à 25 pour cent) de la fluctuation annuelle en ces temps de pénurie de personnel. Cela signifiait des allées et venues continues dans l'entreprise et de sérieux problèmes de structure qu'on ne sut bientôt plus résoudre.

## Les banques découvrent l'économie d'entreprise

C'est à cette même époque que la croyance selon laquelle les banques gagnaient de l'argent, toujours et avec tout, disparut brutalement. Sous la pression de la concurrence internationale, les conventions avec lesquelles l'association des banquiers avait réglé des décennies durant les opérations financières en Suisse furent abolies les unes après les autres. Cela entraîna l'effondrement de la lucrative entente sur les conditions générales et, par conséquent, la dégradation des prix et l'obligation d'accroître les mesures de rationalisation.

L'économie d'entreprise fit son entrée dans les banques. Dans l'une des grandes banques, on expliqua chiffre à l'appui au management abasourdi que seuls treize pour cent des clients des affaires grand public étaient rentables et que chacun des autres faisait perdre cent francs par an à la banque, car les taxes ne couvraient pas les frais. Les banques réagirent par des hausses de prix et des mesures de rationalisation, mais aussi en faisant pression sur leurs fournisseurs et prestataires de services tels que Telekurs, et ceci en dépit du fait que ces mêmes banques en étaient les actionnaires.

Et les temps devinrent difficiles. Suite à l'effondrement des cours boursiers de 1987, les banques se mirent à économiser intensivement. La passivité des marchés financiers amenuisa sensiblement les revenus de Telekurs. Par contre, les frais pour l'acquisition des informations continuèrent à grimper. Les importants coûts d'établissement à l'étranger, les investissements, les amortissements pour les projets abandonnés et

**1993** Le lancement d'une nouvelle génération de produits d'information financière commence. La division Marketing fait son apparition. Le Data Collection System (DCS) est introduit à Zurich, New York, Francfort, Londres et Singapour.

les provisions en tous genres finirent également par chiffrer. Tout cela provoqua le déséquilibre financier de la plate-forme de services des banques. En 1989 et 1990, Telekurs enregistra des pertes malgré des carnets de commandes pleins et un développement permanent.

## Mesures difficiles, coupes profondes

Ce n'était plus la survie de l'entreprise qui était en jeu comme au temps de sa constitution et dans les années de l'après-guerre, mais la fonction de Telekurs en tant qu'entreprise moderne de services, ainsi que sa réputation et, bien sûr, de la confiance en soi de chacun des désormais 2000 collaborateurs.

L'assainissement fut d'une rigueur sans précédent pour ces temps-là. En automne 1990, un arrêt de recrutement et d'investissement à durée déterminée fut décrété. Pour la première fois de son histoire, Telekurs procéda à une compression massive d'emplois. 270 postes furent supprimés. Les frais des représentations à l'étranger furent réduits et les efforts de vente augmentés. Telekurs frappa à toutes les portes de la finance, organisa des «roadshows», participa à des foires et des expositions.

En outre, les offres dans le secteur de l'information financière, qui généraient tout de même encore quarante pour cent environ du chiffre d'affaires, furent renouvelées. Pour cette activité de base assurée avec des moyens techniques obsolètes, la direction de Telekurs échafauda un ambitieux programme d'investissement.

Grâce à de nouveaux produits d'information financière, des instruments modernes pour la gestion des flux de données et leur présentation conviviale furent fournis aux clients.

## L'alternative était: up or out!

Ce pas vers les temps modernes coûta cent millions de francs, au bas mot. Le conseil d'administration accepta la demande du management pour cet onéreux ballon d'oxygène suivant la devise «up or out». Le lancement de la nouvelle génération de produits d'information financière débuta en 1993.

La plate-forme de services des banques habituée à procéder par ses propres moyens et entravée par les lenteurs bureaucratiques fut remodelée en une entreprise à but résolument lucratif, avec de l'ambition concurrentielle et une politique des prix compétitive. Digne de confiance et disposant de ressources solides, son organe responsable, qui était désormais composé de l'ensemble des banques suisses, soutint Telekurs en le dotant d'un capital conséquent. Une politique d'investissement à long terme fut ainsi rendue possible. En 1990 déjà, le capital avait été augmenté à 45 millions de francs par un emprunt convertible. Cela permit de financer le redressement.

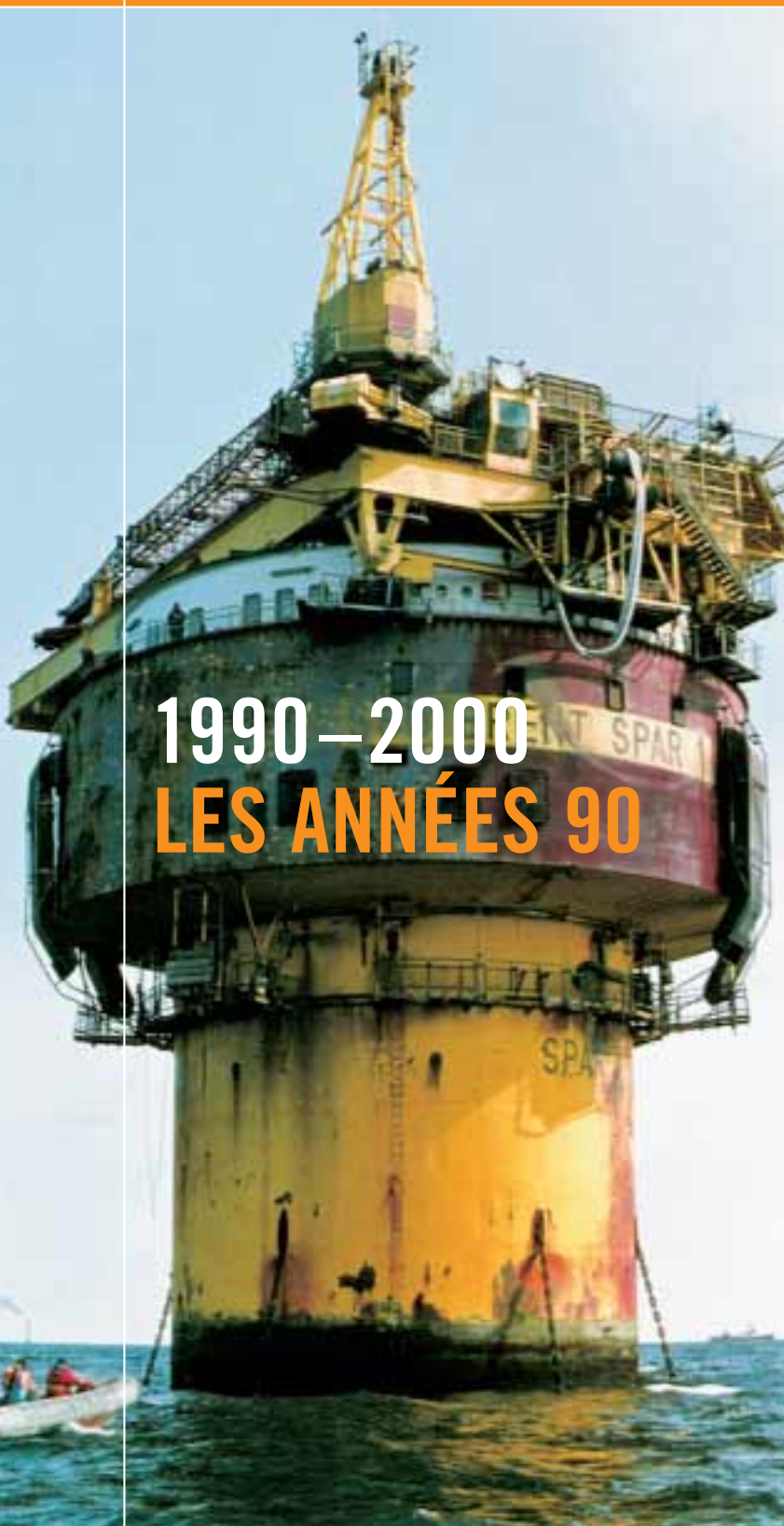
Le trafic des paiements en plein boom aida à digérer les investissements. Et petit à petit, l'organisation Telekurs apprit à connaître ce qu'attendaient d'elle les marchés axés sur la concurrence et dominés par les acheteurs: parler judicieusement avec les clients, développer des offres concurrentielles, exploiter le marketing.

**1994** Premiers succès de vente avec les nouveaux produits d'information financière; mise en service du nouveau système SIC. Le nombre des cartes Eurocard dépasse la barre du million.

## Reconstitution de longue haleine

La stratégie à long terme souhaitée par l'organe responsable contribua de manière décisive à la reconstitution de l'un des





## 1990–2000 LES ANNÉES 90



La brebis écossaise Dolly devient en 1996 le symbole de la possible reproduction de la vie humaine: il s'agissait du premier être vivant cloné.

L'Union soviétique impose pour faire place sur son vaste territoire à une kyrielle d'Etats souverains. Sous l'égide des Etats-Unis, une armée de l'ONU libère le Koweït qui avait été envahi par l'Irak. La Yougoslavie est ravagée par une guerre civile. Le marché intérieur européen entre en vigueur; la décennie prend fin avec l'introduction de la monnaie unique européenne. Inauguration du tunnel ferroviaire sous la Manche. Les ONG protestent contre la décision de couler la plate-forme pétrolière «Brent Spar» et démontrent leur gain de pouvoir. Daimler et Chrysler fusionnent pour former le troisième plus important constructeur automobile au monde; la mondialisation de l'économie est favorisée par la montée en puissance d'Internet. La technologie de l'information et des communications, la biotechnologie, la technique médicale et d'autres secteurs d'avenir suscitent de grands espoirs qui se traduisent par un boom boursier durable. Six milliards de personnes vivent sur la Terre à l'orée du nouveau millénaire. Deux tiers d'entre elles n'ont jamais téléphoné de leur vie, 40 pour cent de la population n'a pas d'électricité et une personne sur trois vit en état de sous-alimentation permanente.

L'occupation de la plate-forme pétrolière Brent Spar par des activistes de Greenpeace empêcha que celle-ci soit coulée comme prévu (1995). Cette action symbolisera le réveil de la conscience écologique du public.

principaux secteurs d'avenir sur lequel se concentra Telekurs après le renouvellement de l'information financière: le trafic des paiements sans numéraire. Malgré de gros efforts de marketing, la carte de crédit restait au seuil des années 90 un moyen de paiement élitiste pour de nombreux hommes d'affaires voyageant fréquemment et touristes aisés. Ce n'est qu'en 1994 que le nombre de cartes Eurocard émises dépassa la barre du million. Depuis lors, la carte de crédit est devenue l'un des principaux moyens de fidélisation parmi les banques et leurs clients grand public et, partant, un instrument de marketing de premier ordre.

Plusieurs facteurs concoururent à la percée de la carte ec qui s'est elle aussi convertie en un objet d'usage quotidien pour des millions de gens. Le fait que les grands distributeurs suisses décidèrent au début des années 90 d'accepter la carte ec comme moyen de paiement fut déterminant. Depuis 1995, la fonction Maestro est aussi utilisable en Suisse; les commerçants peuvent ainsi accepter également les cartes de débit étrangères. L'autre élément très important fut la possibilité d'emploi depuis 1998 des cartes ec suisses dans le monde entier grâce à la fonction Maestro. Tant aux distributeurs automatiques d'argent qu'aux points de paiement électroniques en tous genres. Maestro s'imposa finalement comme le standard international pour les cartes de débit.

Un premier objectif de taille fut atteint en 1995: Telekurs fut non seulement en mesure de financer ses amortissements et les importantes dépenses liées aux innovations, mais aussi de verser de nouveau un dividende à ses actionnaires. La facture courante permit également de couvrir tous les frais de développement. Telekurs était redevenue une entreprise saine!

### Camp de base Hardturmstrasse 201

Le 21 mars 1991 est un jour particulier dans l'histoire de Telekurs. C'est ce jour-là que fut inauguré le nouveau bâtiment sis à la Hardturmstrasse 201 à Zurich. Le cœur de cet imposant complexe renferme le centre de calcul. Ce dernier était à l'époque déjà l'un des plus modernes et performants de Suisse.

Aujourd'hui, Telekurs dispose de quatre systèmes mainframe et d'environ 650 systèmes serveurs avec une capacité de stockage de quelque 60 téraoctets.

Telekurs traite chaque année plus de 370 millions de transactions par cartes, soit jusqu'à 4000 transactions traitées par minute les jours de pointe. 193 millions de transactions transisent chaque année dans SIC entre les banques; ce système

**1995** Telekurs verse pour la première fois un dividende. Une filiale est ouverte en Italie.

exécute en moyenne 767000 paiements d'une valeur avoisinant de 170 milliards de francs par jour ouvrable. La gestion de ces flux inimaginables d'argent ne requiert pas seulement une parfaite organisation, mais aussi un instrument d'exploitation de premier ordre – et une sécurité intransigeante. C'est pourquoi, un système local d'alimentation en courant indépendant du réseau électrique et doté de deux puissants générateurs à diesel a été installé dans le nouveau bâtiment de la Hardturmstrasse. Ce système électrique d'urgence

peut alimenter les bureaux et le centre de calcul de Telekurs en énergie pendant quatorze jours d'affilée de manière autonome.

### Chaînon important

Grâce à son infrastructure ultra-moderne, Telekurs constitue un élément important de la «Swiss Value Chain», dont font également partie le SWX Group et le SIS Group. Cette association rend possible le traitement complet des transactions en titres via un seul processus, en ligne et en temps réel. D'où une rationalisation extrêmement efficace. Le fait d'avoir pu appliquer le principe du traitement entièrement automatisé (Straight-Through-Processings ou STP) est d'autant plus remarquable que celui-ci ne pouvait pas être imposé par une instance supérieure mais par les banques qui se livrent par ailleurs une âpre concurrence et qui sont parvenues à un accord consensuel. La culture de la coopération forgée au fil des décennies sur la place financière helvétique a grandement contribué à ce succès.

**1996** Telekurs se dote d'une structure de holding.



Siège principal de Telekurs, Hardturmstrasse 201, Zurich.



**WORLD WIDE WEB ... L'ÉCRAN VIT. LE RÉSEAU S'ÉTEND.  
 TOUJOURS PLUS DE GENS SE COMPRENNENT.  
 INTERNET ET LA TECHNOLOGIE IT CHANGENT LE QUOTIDIEN.**

World wide web à la lettre: un café Internet est ouvert en 2003 sur le mont Everest pour célébrer le 50<sup>e</sup> anniversaire de la première ascension de la montagne la plus élevée du globe.



Tim Berners-Lee

Le réseau Internet existait déjà avant: il s'agissait d'un ensemble d'ordinateurs interconnectés difficilement accessible et réservé aux universités et aux militaires. Tim Berners-Lee rendit l'accès au réseau possible dès 1989 en créant le logiciel qui permettait de tout interconnecter.

Les sésames étaient URL (l'adresse), HTTP (le protocole de transmission) et HTML (le langage utilisé pour spécifier les pages). Ce scientifique travaillant au centre européen de recherche nucléaire CERN décrit tout sur une note jointe au dossier pour ses collègues – et ces derniers en furent électrisés: il allait dorénavant être possible d'accéder depuis n'importe quel ordinateur aux informations stockées sur un autre ordinateur.

Aujourd'hui, la technologie de l'information et de la communication constitue le quotidien de millions de gens. Telekurs est sur la voie du futur à des points cruciaux de cheminement. L'e-banking devient habituel. Les cartes de crédit représentent la monnaie-clé sur Internet. Des systèmes de paiement adoptés dans le monde entier sont la condition préalable au commerce électronique.



## La flexibilité est une attitude ...

Dans le monde, à la Bourse, sur Internet: partout, le changement est la seule constante. Telekurs a trouvé son positionnement sur la place financière suisse dans le dynamisme des événements. Il est la plate-forme d'infrastructures ouverte aux innovations et fortement axée sur la motrice IT de toutes les banques. Et il doit rester d'attaque face à la concurrence internationale, car il est

**1997** Lancement du système de cartes-valeur CASH («porte-monnaie électronique»). Les banques suisses et La Poste rendent leurs distributeurs automatiques d'argent réciproquement accessibles.

aujourd'hui aux prises avec de redoutables concurrents dans tous les domaines, hormis le clearing interbancaire.

L'introduction de l'euro constitua un défi supplémentaire pour la Suisse, située au milieu

de l'Europe et étroitement liée à ses voisins au point de vue économique: le pays n'adhérant pas à l'UE et à la zone euro, il fallait trouver une possibilité de se raccorder aux systèmes de paiement en euros.

## ...l'innovation un devoir quotidien

En septembre 1997, Telekurs obtint de la part de l'Association suisse des banquiers le feu vert pour développer euroSIC, le système de clearing pour les euros en Suisse et au-delà des frontières. Au final, euroSIC est en service depuis le 4 janvier 1999 en tant que système de traitement brut en temps réel et autorise la gestion de trésorerie des banques en euros ainsi que le raccordement aux systèmes de paiement européens via la SECB Swiss Euro Clearing Bank GmbH à Francfort-sur-le-Main.



Il y a dix ans, la carte de débit avec la fonction ec-Direct pouvait être utilisée en Suisse à plus de 3000 stations-service et 10 000 points de vente. Désormais, il est

possible de payer à quelque 4000 stations-service et pas moins de 90 000 points de vente. L'évolution est similaire pour les cartes de crédit qui étaient déjà en circulation dix ans auparavant. Le nombre des points d'acceptation, qui est aujourd'hui supérieur à 100 000, a doublé depuis le début des années 90.

Cette forte croissance s'accompagne d'une amélioration constante de l'offre. La gamme de cartes fut complétée dès 1997 par la carte-valeur CASH, un «porte-monnaie électronique». Cette carte sert avant tout à régler les petits montants, par exemple aux automates ou dans les restaurants d'entreprise.

## Les nouvelles structures et stratégies garantissent le succès

Au cours des années 90 portées sur la technologie, les prestations de Telekurs ont elles aussi évoluées à toute vitesse. A partir de 1990, le nombre de chèques traités a par exemple régressé. Ce moyen de paiement a été remplacé par ec-Direct et les cartes de crédit qui permet-

tent d'accéder au compte depuis presque partout dans le monde. Autre signe du changement: l'e-banking modifie les opérations de paiement bancaires et supprime les prestations traditionnelles telles que DTA (échange de supports de données).

Le développement chez Telekurs fut particulièrement dynamique dans le domaine des cartes. Cela concerne trois genres de cartes:

- Les cartes de crédit «pay later»: Eurocard, aujourd'hui MasterCard, et VISA
- La carte de débit ou carte bancaire «pay now»: carte ec, aujourd'hui Maestro
- La carte-valeur «pay before»: CASH

**1998** L'intégration de la fonction Maestro rend les cartes ec suisses utilisables à l'étranger. Telekurs devient majoritaire dans la société de logiciels Rolotec SA à Bienne. Création de la SECB Swiss Euro Clearing Bank GmbH à Francfort en vue de l'introduction de l'euro.



euroSIC désigne le système suisse de clearing pour l'euro.

# CHANGEMENT DE MILLÉNAIRE



Gratte-ciel à Hong Kong, symbole de l'essor économique asiatique.

Les moteurs de recherche marquent le passage de la société industrielle et post-industrielle à celle de l'information et du savoir.

Des attentes démesurées à l'égard de la technologie Internet sont à l'origine d'un boom sans précédent des marchés boursiers. Les valeurs liées à la «vieille économie» sont remises en question; le monde de la finance abandonne de plus en plus les conceptions jusque-là habituelles de la valeur. La biotechno-

logie et la technique médicale se profilent comme d'autres secteurs d'avenir. La croissance économique de la Chine éclipse la crise antérieure des économies des pays d'Extrême-Orient. Dans l'hémisphère ouest, le passage de la société industrielle et post-industrielle à celle du savoir et de l'information est parachevé avec la consécration de sa motrice apparemment toute-puissante, le World Wide Web. La téléphonie mobile accélère les bouleversements des comportements par rapport à l'information. L'ère des médias gratuits commence; elle coïncide avec une époque de surproduction mondiale et des marchés mûrs pour une mentalité consumériste qui se résume dans l'expression drastique «Etre radin, c'est bien».

## Concentration sur l'Acquiring et le Processing

Plus les investissements dans le marketing pour les affaires grand public consentis par les banques actionnaires de Telekurs, qui se concurrencent âprement entre elles, sont importants, plus leur souhait d'exploiter de manière autonome et la plus exclusive possible l'interface vers la clientèle est marqué. Par voie de conséquence, les banques furent toujours plus intéressées à nouer un contact direct avec les titulaires de cartes de crédit (Issuing) dont Telekurs se chargeait.

**1999** euroSIC, le système de clearing pour les paiements en euros, est mis en service. PayNet est pour la première fois productif.

En 2000, UBS, Credit Suisse et Viseca, une nouvelle société fondée par un groupement formé par les banques cantonales, régionales et Raiffeisen, ainsi que d'autres instituts bancaires, rachetèrent à Telekurs les contrats des clients Eurocard. Depuis lors, Telekurs se concentre sur les opérations avec les entreprises affiliées (Acquiring) et sur le traitement technique des opérations de paiement et de compensation (Processing). La situation est identique pour les cartes VISA depuis 2003.

**2000** Grâce à une planification minutieuse, le redouté passage à l'an 2000 se déroule sans accroc. Telekurs se retire des affaires d'émission de cartes de crédit (Issuing) et se concentre sur les affaires avec les partenaires affiliés (Acquiring) et sur le traitement des transactions. Une panne du système ec l'après-midi du 23 décembre 2000 perturbe fortement les achats sans espèces alors que les ventes de Noël battent leur plein.

**2001** Vente du logiciel PayNet à la firme SAP; Telekurs conserve la licence d'exploitation pour la Suisse.

Suite à la fusion en 2002 des donneurs de licences internationaux Europay International et MasterCard International, l'Eurocard/MasterCard ne s'appelle plus que MasterCard et la carte ec désormais Maestro depuis 2004 en Suisse également.



## Le 23 décembre 2000

Les faits du 23 décembre 2000, le dernier jour de vente avant Noël cette année-là, démontrent à quel point les prestations de Telekurs sont importantes dans la vie quotidienne des habitants de Suisse. Dans les commerces, les clients se pressaient aux caisses. Les files d'attente se firent hélas toujours plus longues, car à partir de 14 h 40 et pendant 45 minutes environ le signal « Paiement OK » cessa de s'afficher sur le visuel des lecteurs de cartes des terminaux de paiement. Dans l'ensemble de la Suisse, il ne fut plus possible d'effectuer des paiements ou de retirer des espèces aux appareils Bancomat avec la carte ec. En clair: près de 100 000

davinci,  
le dernier  
terminal de paiement  
de Telekurs (dès 2005).



et du NIP s'effectue désormais aussi en mode offline grâce à une puce. Dorénavant, le paiement et le débit seront possibles même si la liaison avec l'ordinateur central est temporairement coupée.

### Prolongement de la chaîne de valeur

En 2002 et 2003, Telekurs réalisa deux objectifs stratégiques très importants pour son futur dans le secteur en perpétuelle croissance des cartes, à savoir le rachat du fabricant suisse de terminaux 3C, puis la fusion au 1<sup>er</sup> janvier 2003 de 3C et de la division Card Services de Telekurs en une nouvelle société nommée Telekurs Card Solutions SA. La plupart des lecteurs de cartes installés dans les commerces et les restaurants sont fournis par 3C.

Telekurs est aujourd'hui à même de proposer la procédure complète d'Acquiring et de Processing, du terminal à la bonification finale et/ou au débit du compte du client. Une condition indispensable pour être concurrentiel sur les marchés internationaux. Telekurs est actuellement le leader du secteur et un prestataire présent tout au long de la chaîne de valeur en matière de traitement technique des opérations de paiement sans numéraire.

Un autre événement qu'il faut marquer d'une pierre blanche est l'obtention de la licence VISA qui permet à Telekurs de reprendre les affaires d'acquisition VISA d'UBS Card Center SA et de mettre en œuvre sa stratégie d'offre duale planifiée de longue date, répondant ainsi à un souhait grandissant des clients et renforçant sa compétitivité internationale.

**2003** Fusion de la division Card Services et de 3C Holding SA en une nouvelle société, Telekurs Card Solutions SA. Rachat des affaires d'acquisition VISA d'UBS Card Center SA.

**2004** Ajustement international dans le domaine des marques: Eurocard/MasterCard devient MasterCard, ec/Maestro devient Maestro. Telekurs Card Solutions (Royal Bank of Scotland Group) comme nouveau client Processing. Uniformisation de la structure des conseils d'administration au sein du Groupe Telekurs. Telekurs vend le secteur d'activité Document Services à La Poste Suisse.

**2002** PostFinance acquiert une part de 25% dans la société Swiss Interbank Clearing SA. Nouveau lancement de PayNet avec EBPP (Electronic Bill Presentment and Payment) et BillingServices pour la clientèle entreprises. Rachat du Groupe 3C (terminaux de paiement, solutions e-Payment). Walter Wirz succède à Georg Kramer en tant que CEO du Groupe Telekurs.

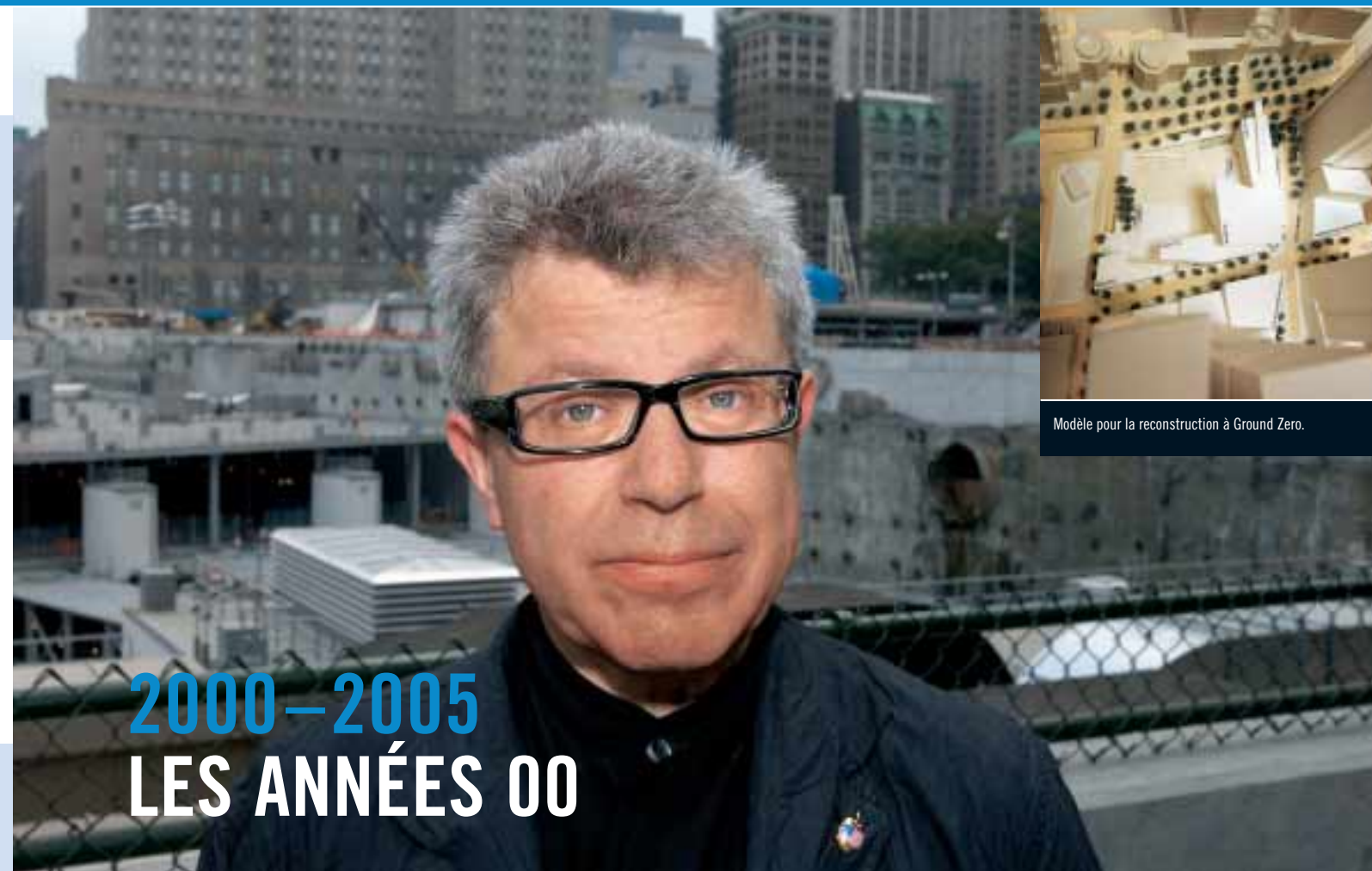
une, provoquant les annonces de panne qui ont bloqué les systèmes, cette petite erreur étant passée inaperçue durant plusieurs minutes avant la mise en fonction du dispositif de sécurité. Telekurs tira les leçons de cet incident, en renforçant les fonctions de surveillance et améliorant l'organisation d'alarme. En outre, le développement de la nouvelle génération de cartes et des nouveaux terminaux fut accéléré. La vérification de la carte

achats ne purent pas être payés sans numéraire. Ce soir-là, la panne du système de paiement fut la principale nouvelle du téléjournal.

A petite cause – grands effets: un robot dans le centre de calcul de Telekurs chargé de saisir des cassettes pour les enfileur dans un appareil de traitement de données en avait fait tomber



La panne de système du 23 décembre 2000 fit les gros titres.



Modèle pour la reconstruction à Ground Zero.



Une ère de l'histoire de l'aviation s'achève avec le crash du Concorde près de Paris.

L'architecte Daniel Libeskind veut construire un nouveau World Trade Center au Ground Zero, là où s'élevaient autrefois les Twin Towers.

Le début d'un nouveau millénaire fascine et inquiète les gens partout dans le monde. Les apocalyptiques mettent en garde contre la fin du monde. Les techniciens redoutent le grand effondrement informatique. La catastrophe se produit, mais elle est de toute autre nature. Le 11 septembre 2001 va changer le monde! Ce jour-là, la terreur atteint une nouvelle dimension dans l'horreur. La lutte contre le terrorisme est la nouvelle priorité sur la scène politique internationale. Le trafic aérien et le tourisme s'effondrent; le Concorde s'écrase près de Paris et avec lui un symbole de cette technique qui plus que du profit apportait un frisson sacré. Les catastrophes naturelles aussi atteignent une dimension sans précédent, lorsqu'à fin 2004 un raz-de-marée engendré par un séisme sous-marin en Asie fait plus de 200 000 victimes.

Des chercheurs américains annoncent le décryptage du génome humain. La nanotechnologie ouvre de nouvelles perspectives insoupçonnées jusqu'ici. Et d'anciennes barrières tombent. Le jour de l'an 2002, l'Euro est introduit dans douze Etats européens et deux ans plus tard le centre de gravité de l'Europe se déplace vers l'est avec l'élargissement de l'UE à dix nouveaux pays membres. En 2003, l'Europe connaît l'été le plus torride des cinq cents dernières années. La chute des marchés boursiers affecte le private banking et freine également les affaires de Telekurs. Les banques ayant des problèmes de rendement réduisent les coûts par tous les moyens possibles. Le vacillement de grands groupes de sociétés autrefois solides pèse sur le climat économique et les chiffres d'affaires. Le marasme dans les secteurs des voyages et des biens de consommation à long terme entraîne une pression sur les prix et les bénéfices – un nouveau grand défi pour les entreprises de services – comme Telekurs!

En 2002, l'euro devient la monnaie de tous les jours de douze pays.





**FUTURE NOW ... D'ANCIENS RÊVES SONT SUR LE POINT DE DEVENIR RÉALITÉ: HABITER D'AUTRES PLANÈTES? CE N'EST PAS NOTRE AVOIR MAIS NOTRE SAVOIR QUI COMPTE.**



L'un de ces vieux rêves s'est déjà réalisé: être toujours et presque partout joignable. Grâce à Internet et à la communication mobile, il est possible de recevoir des e-mails, d'entendre ses proches ou d'envoyer des photos avec le téléphone portable dans quasiment toutes les régions du globe. Ce que le monde sait et que les gens désirent communiquer est rendu globalement et simultanément accessible. Un nouvel univers médiatique séduisant: chacun concocte son propre programme.



Dans le panier (d'achats)! La nouvelle méthode commerciale s'appelle E-Shopping.

Techniquement parlant, c'est possible. Mais quelles sont les sources d'informations fiables? Les gagnants du marché de l'information sont ceux qui sont parvenus à établir une marque synonyme de compétence et d'intégrité – comme Telekurs depuis 1930! Un savoir garanti est devenu le bien le plus précieux.

Cette certitude accompagne Telekurs dans ses projets. L'un de ces projets est d'exporter le savoir-faire, un autre de prolonger davantage encore la chaîne de valeur et un troisième d'imposer la facture sans papier. Et un jour ou l'autre, quelqu'un inventera la monnaie Internet...



### Telekurs nourrit de grands desseins: devenir encore plus compétitif sur le plan international et rester une entreprise en formation continue

Le futur se concrétise tous les jours dans les trois secteurs d'activité stratégiques de Telekurs, à savoir les moyens de paiement par cartes, les systèmes de paiement électroniques et les informations financières. Les principes sont eux invariables: offrir des avantages supplémentaires aux clients, augmenter les volumes de traitement et réduire les coûts unitaires. Et accroître l'aptitude à l'exportation grâce à ce gain de compétitivité.

Trois attitudes non négociables doivent contribuer à atteindre ces objectifs: la capacité et l'envie d'innover, une approche sans concession des coûts et la volonté de rester une entreprise en formation continue qui exige beaucoup de ses collaborateurs et valorise leurs efforts.

### Le futur des cartes ne fait que commencer

Dans le domaine de l'acquisition des cartes de crédit, Telekurs entend progresser dans deux directions: augmenter les transactions et gagner de nouveaux domaines transactionnels. Dans le commerce de détail, un tiers seulement du chiffre d'affaires concerne les cartes. Pour que la fréquence d'utilisation atteigne l'objectif visé de 50 pour cent, il faut éviter que les files d'attente aux caisses deviennent plus longues. La nouvelle puce sur les cartes Maestro permet également un traitement offline des achats ordinaires. Les retards dus à la procédure d'autorisation et aux quelques (rares) pannes de réseau n'ont donc plus aucune importance. Mais de nombreuses autres améliorations sont possibles, notamment au niveau de l'interconnexion avec les systèmes des clients.

Et pourquoi les cartes de débit et de crédit ne rendraient-elles pas d'excellents services aussi dans d'autres secteurs tels que le tertiaire, l'artisanat, les taxis, la santé, l'administration ou la police? Les nouveaux terminaux mobiles offrent d'innombrables nouvelles possibilités d'emploi.

En ce qui concerne le Processing des opérations par cartes, plusieurs succès arrachés de haute lutte incitent Telekurs à rechercher d'autres mandats sur le marché international afin de mieux exploiter les systèmes existants. Dans ce domaine, la flexibilité est tout aussi importante que le prix. Elle fait des solutions de Telekurs des applications multi-monnaies et multi-mandats. En d'autres termes: le client – par exemple une chaîne de distribution organisée en groupe de sociétés – peut simplement mentionner ses structures hiérarchiques et ses relations, Telekurs se chargeant ensuite de les représenter à chaque niveau du processus de traitement selon les souhaits du client.

### La facture est transmise par internet

S'il est exact que l'on mesure le progrès en matière d'argent à sa disparition de la réalité matérielle, le trafic électronique des paiements et surtout l'EBPP (Electronic Bill Presentment and Payment) sont particulièrement importants. En Suisse, cette prestation est commercialisée sous la marque PayNet. Il s'agit de la mise en réseau des émetteurs de factures, des payeurs et de leurs banques respectives. Un cycle fermé, sans papier et conforme aux normes de la taxe sur la valeur ajoutée permettant l'envoi, la réception et le paiement des factures par voie entièrement électronique. A long terme, les factures papier et les bulletins de versement seront superflus – un potentiel d'économie énorme si l'on songe que plus de 600 millions de factures sont établies chaque année en Suisse.

La diffusion de ce système est l'objet d'intenses efforts. Aujourd'hui, plus d'un million de clients de l'Internet-Banking ont déjà la possibilité de recevoir des factures électroniques via PayNet. Le facteur déterminant sera la rapidité avec laquelle les entreprises émettant un grand nombre de factures adhéreront au système. PayNet a été développé par Telekurs. Le premier projet avorta avec la fin du boom Internet, faute d'investisseurs pour une autorité internationale étendue. Le logiciel PayNet fut alors vendu à l'éditeur de logiciels allemand SAP. Telekurs conserva toutefois la licence d'exploitation pour la Suisse et entreprit un second lancement.



L'E-Banking appartient à la vie de tous les jours.

### Une fabrique de données qui fait le tour du monde

Les progrès fulgurants de l'Internet font évoluer la toute première activité de Telekurs, les informations financières, à un rythme particulièrement rapide. Les informations financières de Telekurs au format SMS sont déjà fournies au moyen de la seconde génération de systèmes pour téléphones portables et assistants électroniques ou PDA (personal digital assistant). Depuis 1997, les premiers bouquets de prestations basées sur Internet – et destinées notamment aux exploitants de portails financiers et de sites Web pour clients – sont disponibles sur le marché. Des projets de clients dans le domaine logiciel ont été réalisés en utilisant le Web.

Mais Telekurs reste ce qui a fait de lui son succès: un prestataire global majeur d'informations financières d'une profondeur maximale en temps réel. De jour comme de nuit, Telekurs traite les données de plus de 200 Bourses, environ 400 banques et courtiers et 15 agences d'information. Telekurs se considère comme un fournisseur de données et de services pour les banques, les Bourses, les investisseurs institutionnels, les conseillers en placement, les analystes et les portails financiers. Il prétend à l'exhaustivité en s'appuyant sur un réseau de dix filiales étrangères.

Telekurs ambitionne d'être un soutien de la place financière suisse et de faire partie des meilleurs dans ses secteurs d'activité – systèmes de paiement par cartes, trafic des paiements et informations financières. En fournissant de la haute qualité à bas prix, il renforce également sa compétitivité sur les marchés internationaux où la concurrence est toujours plus vive. En Suisse et dans le monde, il est au service des banques suisses auxquelles il appartient.



Les innovations garantissent le succès: Lightshow pour le lancement d'un nouveau produit d'information financière.

«Celui qui cesse d'être meilleur, cesse d'être bon.»

Source inconnue



## Impressum

### Copyright

Telekurs Holding SA, Zurich

### Conception et réalisation

Wirz Corporate SA, Zurich

### Texte

Karl Lüönd, Rätterschen

### Traductions

Word + Image, Zufikon

### Photographie

Telekurs Holding SA, Zurich

RDB (Corbis), Zurich

Getty Images GmbH, Allemagne

www.gutowski.de, Allemagne

### Couverture

Espaces concrets de lumière.

Jeu de lumières de Marguerite Hersberger

dans le hall d'entrée du bâtiment

principal de Telekurs.

### Lithographie/Impression

NZZ Fretz AG, Schlieren

### Papier

Euroart

### Langues

Français, allemand, anglais

Telekurs Holding SA

Relations publiques

Hardturmstrasse 201

CH-8021 Zurich

### Commandes

[www.telekurs.com](http://www.telekurs.com) › Contact