

## **Le CEO Chris Viatte et de nouveaux investisseurs veulent développer Mila**

**Bien que les services numériques soient de plus en plus simples et intuitifs, installer une TV-Box, Internet ou le WLAN ou configurer un nouveau téléphone portable n'est pas à la portée de tout le monde. Depuis 2016, les personnes confrontées à ces situations peuvent demander l'aide des Mila Friends et des Mila Pros. Il s'agit d'une aide de voisinage assurée par des particuliers adeptes de technologie (Mila Friends) et des PME régionales (Mila Pros). Avec l'appui d'investisseurs internationaux, Chris Viatte, actuel CEO de Mila, entend exporter ce modèle, déjà bien établi en Suisse, en dehors des frontières nationales.**

Mila, filiale de Swisscom, aide à résoudre les problèmes techniques depuis 2016. En parallèle de leur activité principale, des particuliers et des professionnels viennent en aide aux clients de Swisscom, mais aussi d'autres partenaires commerciaux tels que Lumimart, Interdiscount, Otto.de, Amazon.de, Brack ou encore Bosch. La plupart des 200 000 interventions réalisées jusqu'à présent ont eu lieu en Suisse, en Allemagne, en France et en Angleterre.

Les Mila Friends et les Mila Pros ont fortement déchargé Swisscom durant la phase difficile de migration des clients privés vers les produits All IP, à la grande satisfaction de ces derniers. Toutefois, l'achèvement de la migration All IP et la simplicité d'installation des produits Swisscom ont entraîné une forte baisse du volume d'interventions chez les clients Swisscom. Mila a donc concentré sa croissance sur de nouveaux partenaires commerciaux basés en Suisse et à l'étranger. Afin d'exploiter au mieux ces opportunités de croissance, notamment à l'étranger, l'actuel CEO de Mila, Chris Viatte, rachète l'ensemble des actions Mila à Swisscom, avec l'appui d'un groupe d'investisseurs international.

Il s'agit-là d'une étape symbolique pour Chris Viatte, CEO de Mila: «Le marché suisse à lui seul est trop restreint pour notre modèle commercial, notamment avec l'accent mis sur Swisscom. Au départ, nous



**swisscom**

organisations des missions d'assistance uniquement pour Swisscom. Aujourd'hui, nous avons 30 clients de plus dans toute l'Europe. Mais le plus gros potentiel pour nous se situe dans la collaboration avec les fabricants d'appareils internationaux.» Le fait qu'un groupe international d'investisseurs professionnels, mené par [Alpana Ventures](#) en Suisse ainsi que par [Oriza Ventures](#) et [Plug and Play Ventures](#) dans la Silicon Valley, soit maintenant derrière Mila est un véritable plus.

Alexander Fries, partenaire chez Alpana Ventures, commente: «Dans le monde d'aujourd'hui, où chaque ménage, chaque petite entreprise et chaque hôtel et restaurant utilise plusieurs écrans, systèmes POS, ordinateurs, capteurs IoT et autres, un service d'assistance technique à la demande tel que celui proposé par Mila est essentiel pour faire tourner une entreprise tout en assurant la satisfaction des clients».

La collaboration fructueuse entre Mila et Swisscom se poursuit néanmoins. Swisscom continuera donc de faire appel aux Mila Friends et aux Mila Pros pour des missions d'installation chez ses clients privés. «Le modèle a fait ses preuves et nous a bien déchargés, surtout durant la période de migration vers All IP, où les demandes d'assistance affluaient. Il est temps à présent pour Mila de passer à la prochaine étape importante, en dehors des frontières suisses», explique Roger Wüthrich-Hasenböhler, Chief Digital Officer de Swisscom et actuel président du Conseil d'administration de Mila.

Berne, le 2 octobre 2020