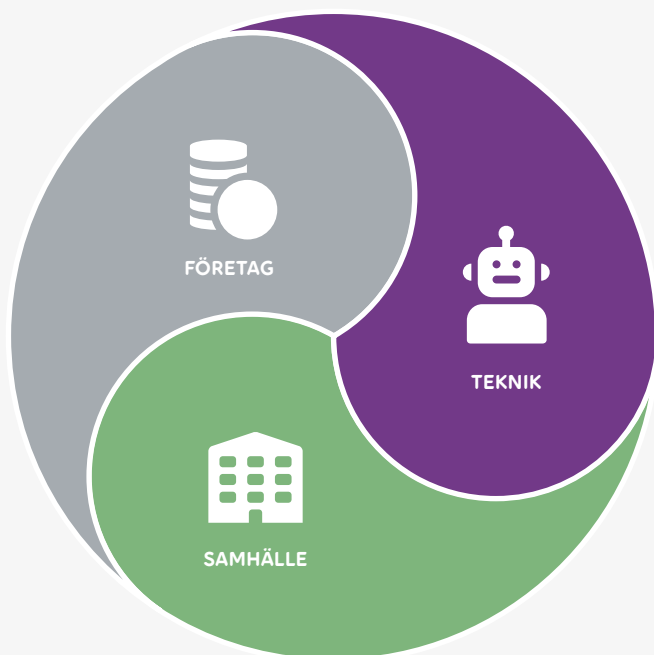


# ATT MÖJLIGGÖRA DIGITALISERING

Teknik, samhälle och företag är under förändring. Inom hela denna förändring finns ett konstant ökande behov av uppkoppling. Norden och Baltikum är globalt ledande i digitalisering, att förändra och förbättra våra kunders liv, arbete och driva deras verksamheter. Samtidigt är det samhälls- och miljöutmaningar såsom klimatförändringar och resursbrist som kräver att vi fundamentalt tänker om, hur vi skall bli en möjliggörare till en bra digitalisering.



## TEKNIK

### Skapa mjukvarubaserad verksamhet

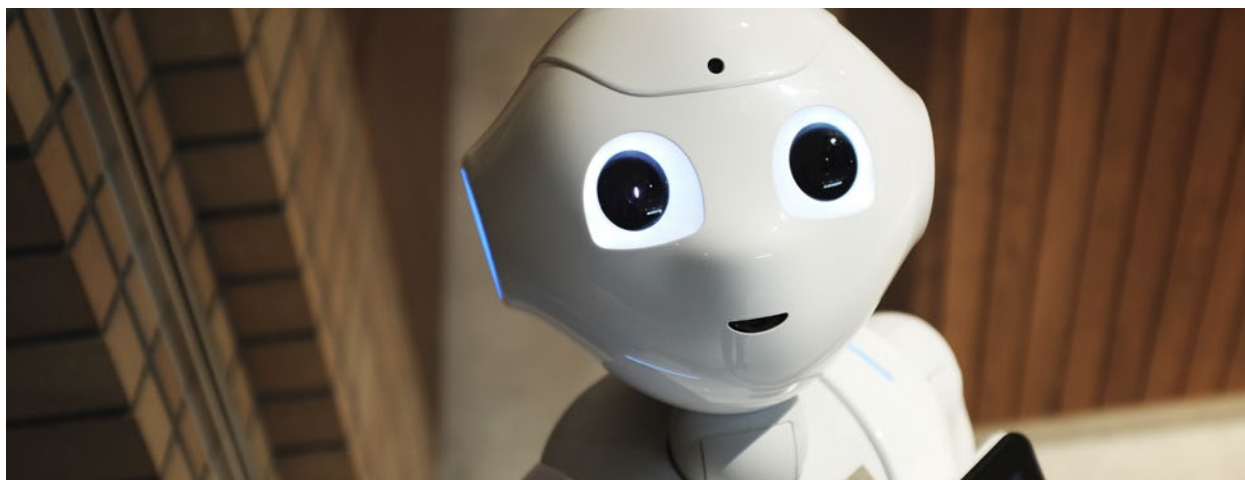
Viktiga drivkrafter för förändring är att skapa mjukvarubaserad verksamhet – att ersätta hårdvara med mjukvara – allt som en tjänst. Att skapa mjukvarubaserad verksamhet innebär enorma skalfördelar och flexibilitet vilket gynnar branschledare inom molntjänster, vilket i sin tur förändrar konkurrensmarknaden till en där gamla verksamhets- och affärsmodeller utmanas av globala aktörer inom ekosystem.

### AI och automatisering

Artificiell intelligens och uppkopplade saker (internet of things, IoT) möjliggör tillsammans snabb tillväxt av intelligent automatisering. Detta skapar nya behov av kundintegritet och etik i datahantering.

### Förstärkt och virtuell verklighet

Ökningen i de utvidgade erfarenheterna genom förstärkt och virtuell verklighet, och dess införlivande i vårt dagliga liv, medför nya möjligheter för hur vi uppfattar och utforskar världen. Förstärkt och virtuell verklighet har redan blivit verklighet bortom konsumentmarknaden och möjliggör nya samarbeten mellan företag, till exempel fjärrkonferenser.



## SAMHÄLLE

### Alltid uppkopplad

Den digitala och fysiska världen slås samman och att skilja mellan de två blir mindre och mindre meningsfullt. Bilden att "alltid vara uppkopplad" förändras beroende på vårt samhälle samt hur kunderna spenderar sin tid och resurser. Kundbeteendet har ändrats snabbt med fokus på omedelbarhet och personligt. Kunderna blir mer och mer obundna till en viss teknik och tar uppkoppling för given samt ser den som en nödvändighet i det dagliga livet. Med bättre uppkoppling och enklare lösningar för att arbeta på distans, ökar flexibiliteten, men skilljelinjen mellan arbete och fritid suddas ut. Trots en generellt sett bättre ekonomisk tillväxt, kommer den finansiella pressen på företag med förväntan att man skall få mer för mindre, att fortsätta.

### Hållbarhet i fokus

Konsumenter och beslutsfattare ställer markant högre förväntningar och krav på företag att vara transparenta och att bidra positivt till utvecklingen i samhället och för miljön. Säkerhet, integritet och etisk hantering av data såväl som att minska koldioxidutsläpp och avfall är viktiga frågor att hantera. Den delade ekonomin växer då tillgång till den blir än mer viktig än att äga fysiska tillgångar.

### Förändrad demografi

En ökande åldrande befolkning kommer att medföra ett ökat behov av sjukvård och press på den offentliga sektorn men även skapa en marknad med aktiva och förmögna äldre som kommer att söka möjligheter till självförverkligande och livskvalitet. Större kapacitet för att hantera ökande gap mellan ung och gammal, de som är födda i den digitala världen och de som ligger efter, gör att det ställs högre krav på den offentliga sektorn inom alla områden. Då många jobb kommer att försvinna och ersättas med ny teknik växer behovet av omskolning och innovation.

## FÖRETAG

### Påverkan av digitalisering

Affärsmodeller och processer är under snabb förändring, delvis drivet av möjligheter inom it inklusive uppkopplade saker. Många företag möter utmaningen att anpassa sin verksamhet till krav i den digitala världen. I den världen med snabb teknikutveckling, vill de flesta företag köpa tjänster för att möjliggöra digitalisering.

Digitalisering och en ökande uppkopplad befolkning skapar nya konkurrensmarknader. Nya aktörer med nya affärsmodeller inträder i alla branscher och företag måste anpassa sig till nya och ökade kundkrav samt förväntningar för att överleva. Kunderna förväntar sig större valmöjligheter när de skall handla och på det mest bekväma sättet för dem.

### Nya affärsmodeller med hjälp av data

För att vara i framkant, måste produkter och tjänster samla information om hur de används. Detta driver företag att koppla upp sina produkter till internet. Modellen att betala per användande växer i takt med att produkter omvandlas till tjänster. Kärnan i värdeskapande förblir inom företagen men hjälpen och supporttjänsterna kommer sannolikt att köpas av någon annan som en tjänst.

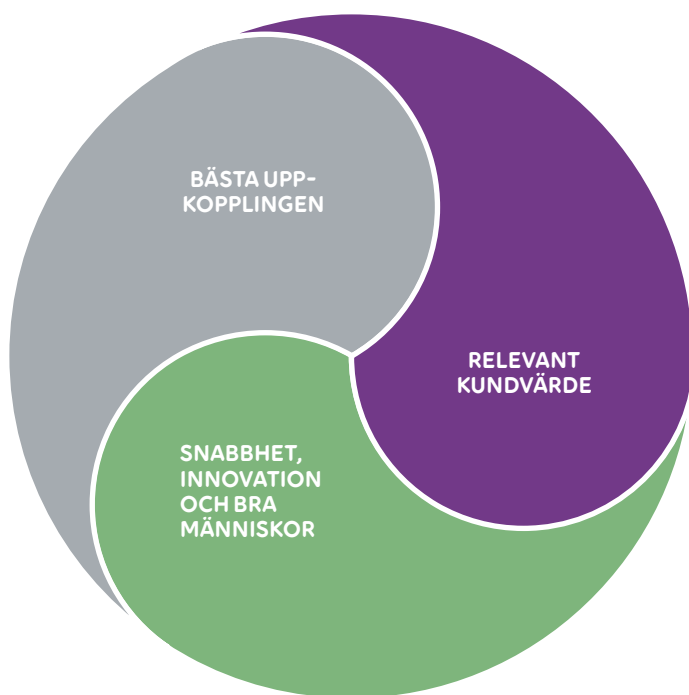
### Värdedrivet varumärke

För arbetsgivare kommer det att bli svårare att attrahera nya talanger ifall verksamheten och värderingarna inte överensstämmer med hållbarhet, mångfald och balans mellan arbete och fritid.



## VÅR STRATEGI

Vår strategi är baserad på en kontinuerlig utveckling av vår kärnverksamhet i kombination med fokuserade satsningar i områden som stärker kärnverksamheten men även skapar ny verksamhet inom tillväxtområden.



## VÅRA AMBITIONER

Vi har de mest lojala och nöjda kunderna på våra marknader

Vi levererar aktieägarvärde i linje med de bäst presterande i jämförbar grupp i Europa

Att vara en branschledare inom digital påverkan genom FN:s hållbara utvecklingsmål

Vi har de mest engagerade medarbetarna

## SNABBHET, INNOVATION OCH BRA MÄNNISKOR

### Bra människor, snabbhet och innovation är basen för att genomföra vår strategi

Utöver ett starkt ramverk för bolagsstyrning med högsta etik och regelefterlevnad drivs våra medarbetare till självledarskap, stort intresse för våra kunder och kostnadskontroll med hjälp av våra värderingar, dare, care och simplify, som hörnstenar.

För att möjliggöra vår strategi:

- Gör vi betydande satsningar på analys och insiktsdriven marknadsbearbetning och kundinteraktion. Vårt mål är att märkbart öka relevansen av varje enskild interaktion för att skapa värde för våra kunder.
- Att öka takten med att skapa en mjukvarubaserad, modulär produktportfölj och migrera från gamla till nya produkter, att öka takten i produktion och leverans.
- Att ta vara på synergier inom koncernen genom ett starkare fokus på utveckling och drift av produkter och tjänster på gemensamma plattformar, såväl som automatisering, robotisering och stark intern analys.

### Den utvalda digitaliseringspartnern

För företagssegmentet är vi den utvalda digitaliseringspartnern genom att erbjuda rådgivning och lösningar som hjälper företag att digitalisera sin verksamhet.

Vår portfölj är anpassad för att möta följande kundbehov:

- Intern effektivitet och mobilt arbetssätt
- Kundinteraktion
- Att stötta skapandet av en digitaliserad affärsverksamhet genom uppkopplade saker

### Möjliggöra nya affärsmodeller till partners

Som en aktör och möjliggörare i ekosystemet, leder och deltar vi aktivt i ekosystem och möjliggör därmed för partners att utveckla nya affärsmodeller, att använda kombinationer av olika tillgångar och plattformar från oss och andra partners. Genom att fokusera på vissa satsningar, exempelvis på analysverktyg, smarta städer, smarta transporter och breddande av vår verksamhet med uppkopplade saker – skapar vi grunden för framtida tillväxt då våra kunder kommer att ha nytta av vad vi levererar i näten. Det är genom samarbeten som vi kan nå den största positiva effekten i samhället.

## BÄSTA UPPKOPPLINGEN

### Den bästa nätupplevelsen på alla plattformar

Vi erbjuder kunder en sömlös upplevelse oberoende av vilka nät de flyttar mellan, kombinerat med en suverän kundupplevelse, vilken skapar kundlojalitet. Då mobila och fasta nät konvergerar, optimerar vi transporten av data för att säkra både upplevelsen och dataproduktionen. Vår ledande position inom fiber och 4G till 5G skall bibehållas.

Vi ser en möjlighet i att erbjuda vår distribuerade molnkapacitet till företagskunder. Säkerhet och bäst kvalitet genom hela kedjan är avgörande för att säkerställa den bästa nätupplevelsen. Telia Carrier kommer fortsatt vara den som säkerställer uppkoppling globalt, viktig för multinationella kunder och för en ypperlig upplevelse av molntjänster. Vi adderar tjänster ovanpå vår uppkoppling för att öka relevansen av vårt bästa nät.

## RELEVANT KUNDVÄRDE

### Navet i digitala upplevelser i hem och på kontor

Vårt kundlöfte att vinna hemmet baseras på våra kunders behov av bekvämlighet och säkerhet. Vårt varumärke är starkt och tillförlitligt i att leverera tjänster till hemmet. Media är en grundpelare i vår kontakt med massmarknaden, där vi erbjuder unika erbjudanden med spännande innehåll

och som är tillgängligt överallt. För små företag finns det ett behov av tjänster som är enkla att använda och som sträcker sig från uppkoppling till arbetsplatser som en tjänst och vi kommer fortsätta leverera relevans till denna del av massmarknaden.