

InMotion

communication & more

02/2020



Accélérer la digitalisation
dans les zones rurales

Plateforme de télécommu-
nications pour les services
informatiques

MANAGED COM pour les
communications d'entreprise



cegecom

Contenu

Mentions légales

Editeur

cegecom s.a.
3, rue Jean Piret
L-2350 Luxembourg
Tel.: +352 26499-1
www.cegecom.lu

Chef de projet : Bernd Trampert

Rédaction allemand : Armin Neidhardt

Rédaction française : Mick Daniel

Réalisation : Michael Weiss

Droits des photos : Armin Neidhardt, brainwork unlimited, Eric Devillet - Photographie, Dirk Guldner, icon media, AdobeStock, RWE-Imagebank, Photos privées employés en Homeoffice

Focus

- 06 Trois puissantes entreprises du groupe E.ON s'unissent pour accélérer la digitalisation
- 08 Un facteur de développement important dans les zones rurales
- 10 Johannes Teysen hôte du SAAR1
- 12 Travailler à la maison comme au bureau

Innovation

- 14 Du bureau au domicile sans rupture
- 16 L'idée qui venait du froid

Infrastructure

- 18 Développement de la fibre optique : la Sarre maintient le contact avec l'ère digitale

Portrait client

- 20 Une relation honnête, directe et professionnelle
- 22 ICON MEDIA donne la mesure
- 24 Des solutions et un accompagnement sur mesure

Interne

- 26 La standardisation des processus complexes donne du ressort à la digitalisation
- 28 N'ayez pas peur de la technique!
- 30 « Nous avons su prouver notre réactivité »!
- 32 Nouvelles

Editorial

Chères lectrices, chers lecteurs,

Les crises exigent des décisions. Comme à tant d'autres entreprises, celle du Coronavirus nous a posé de grands défis. Mais elle nous a également montré nos points forts. Et à travers elle, nous avons reconnu l'importance d'agir ensemble et de regarder vers l'avenir.

Nous croyons fermement en nos projets de croissance, comme le déploiement du haut débit FTTH pour les entreprises et les particuliers, le développement de nos services de Datacenters, à valeur ajoutée et en marque blanche... Car ils sont l'avenir de notre entreprise.

Notre environnement est certes soumis à de fortes transformations, mais nous voyons surtout cela comme une grande opportunité. En tant qu'opérateur de télécommunications et fournisseur de services, outre le développement continu de nos prestations pour nos clients, la disponibilité, la sécurité des données et l'automatisation de nos services demeurent au centre de nos préoccupations. Notre développement organisationnel, notre leadership et notre coopération sont très impor-

tants pour accroître notre capacité et notre vitesse de changement. Avec vous nos clients, nous accélérons la digitalisation au Luxembourg et en Allemagne, nous participons sans relâche au développement de l'infrastructure en fibre optique, et créons ainsi les conditions essentielles à l'avenir numérique. Dans ce numéro d'InMotion, nous vous avons résumé les événements les plus importants de ces derniers mois. Nous vous souhaitons, ainsi qu'à votre famille, amis et partenaires, une année 2021 saine et réussie.

Cordialement,



Ingbert Seufert
Directeur



Georges Muller
Directeur



Ingbert Seufert (à gauche) et Georges Muller, Directeurs d'artelis, de cegecom et de VSE NET

Le regard tourné vers l'avant.
En route pour l'avenir digital.



e.discom, E.ON Energie Deutschland et VSE NET déploient l'Internet haut débit dans le Land de Brandebourg.

Trois puissantes entreprises du groupe E.ON s'unissent pour accélérer la digitalisation

Les liaisons Internet rapides et fiables constituent un facteur important de développement, en particulier dans les zones rurales. Trois entreprises du groupe E.ON se sont donc unies pour faire avancer la digitalisation dans le Land de Brandebourg : e.discom, l'opérateur de réseau et filiale d'E.DIS AG, y déploie l'Internet haut-débit, avec des connexions fibre optique d'avenir jusqu'au domicile de type Fiber to the Home (FTTH). Partenaire contractuel avec les clients, doté d'une marque forte et d'une importante présence auprès de ces derniers, le fournisseur d'énergie E.ON Energie Deutschland GmbH (EDH) se charge pour sa part de la commercialisation des produits Internet et de téléphonie attrayants. Tandis que VSE NET fournit la plateforme ultramoderne de télécommunications, pour

des services informatiques qui séduisent les clients. Depuis quelques années déjà, e.discom alimente en Internet haut-débit l'activité économique et les communes des Länder de Brandebourg et de Mecklembourg-Poméranie occidentale. Déjà bien ancré regionalement, le prestataire de services de télécommunications et opérateur a considérablement accéléré le développement du réseau fibre optique FTTH, pour que de nombreux foyers profitent à l'avenir de connexions haut-débit. Après l'arrondissement de Märkisch-Oderland, c'est au tour de ceux de Prignitz, d'Havelland et d'Uckermark (Brandebourg) de bénéficier de l'Internet à grande vitesse, avec des bandes passantes allant jusqu'à 1 Gbit/s. Le grand avantage de la fibre optique sur le cuivre : le client a la ga-

rantie de recevoir la bande passante jusque chez lui, comme stipulé dans son contrat d'abonnement. E.ON Energie Deutschland se charge de la commercialisation des produits et services Voix innovants et performants. L'entreprise qui dispose d'une forte présence régionale à travers ses différents sites, fournit de l'électricité, du gaz naturel ainsi que des solutions énergétiques à quelque six millions de clients privés et professionnels sur tout le territoire allemand. Troisième membre du trio, le fournisseur d'infrastructures et prestataire de services télécom aux clients privés VSE NET, opère certes en arrière-plan dans le déploiement des connexions FTTH, mais il fournit la base technique nécessaire à une commercialisation réussie. L'objectif des trois partenaires et filiales d'E.ON est de faire



Jörn Schoof, directeur général, e.discom

progresser l'infrastructure digitale dans le Land de Brandebourg, pour que toujours plus de ménages profitent de l'Internet haut-débit.

Ensemble pour un projet d'infrastructure d'avenir

Jörn Schoof, le directeur général d'e.discom se réjouit que les différents savoirs-faires du groupe aient pu ainsi être réunis en très peu de temps, au sein d'un projet d'infrastructure pionnier: « Du développement de réseau fibre optique à la satisfaction des clients d'Internet, la digitalisation est exigeante et complexe. Grâce à leurs succès dans leurs domaines d'activité respectifs, nos trois entreprises offrent les meilleures conditions de réussite, le tout basé sur une collaboration de confiance. Tout cela, pour le plus grand profit de la région et de chaque client ».

Tristan Kleeb, responsable produits chez E.ON Energie Deutschland, souligne pour sa part: « Outre l'approvisionnement fiable et éprouvé en électricité et en gaz dont ils bénéficient déjà, nous nous réjouissons que les clients profitent aussi de services de télécommunications innovants de la part d'un seul et même fournisseur. Ils peuvent ainsi choisir les connexions rapides les mieux adaptées à leurs besoins, parmi nos différents bouquets d'offres. En outre, les clients déjà abonnés aux services d'électricité ou de gaz naturel d'E.ON ou bien qui souscrivent un nouvel abon-



Tristan Kleeb, responsable produits, E.ON Energie Deutschland

ment, bénéficient d'une mise à niveau gratuite des tarifs de fibre optique ». Ingbert Seufert, directeur de VSE NET, a lui insisté sur la flexibilité de ce partenariat unique en matière de marque blanche: « La future plateforme de télécommunications bientôt opérationnelle apporte les conditions techniques nécessaires pour répondre rapidement, de manière transparente et flexible aux exigences des clients ».



Ingbert Seufert, directeur, VSE NET

VSE NET fournit les services de télécommunications demandés par l'opérateur de réseau e.discom, qui sont commercialisés par EDG. Une situation gagnant-gagnant non seulement pour les trois partenaires, mais surtout pour les clients du Land de Brandebourg, qui profitent de solutions et services de télécommunications innovants, rapides et flexibles, via une seule source de distribution.

e.discom Telekommunikation GmbH

est une entreprise innovante et tournée vers l'avenir. Dans le Brandebourg et le Mecklembourg-Poméranie occidentale, elle dispose de son propre réseau de fibre optique performant, à grande vitesse. Elle met ainsi des produits, des services et des solutions personnalisées à disposition des fournisseurs d'accès Internet, des administrations publiques et des clients professionnels.

E.ON Energie Deutschland GmbH

est une entreprise d'énergie leader au niveau fédéral et la société faitière d'E.ON Vertrieb en Allemagne. Des milliers d'employés y assurent un approvisionnement fiable en électricité et en gaz naturel, à des prix équitables, avec un service à la clientèle plusieurs fois récompensé. En outre, nous sommes le fournisseur de solutions pour un monde énergétique de plus en plus décentralisé, écologique et digital, en proposant par exemple des conseils et services en énergie photovoltaïque, ainsi qu'en stockage, contrôles et efficacité énergétiques.

VSE NET GmbH

L'opérateur national d'accès et de services VSE NET déploie et exploite son propre réseau fibre optique, et fournit des services TIC (technologies de l'information et de la communication) innovants. Ceux-ci incluent notamment la téléphonie, les services Voix, l'Internet haut débit, les services Cloud et de Datacenters, ainsi que des produits de marque blanche, à savoir la mise en place de réseaux et de plateformes de télécommunications. Outre inogy TelNet (Essen), Avacon Connect (Laatzen, Allemagne du Nord) et LEW TelNet (Augsbourg), EDG est un autre partenaire du groupe E.ON, qui mise sur l'expérience et la plateforme innovante de VSE NET pour offrir aux clients des services toujours plus rapides et faciles.



Pour plus d'informations:

www.ediscom.de
eon.de/glasfaser
www.vsenet.de



Avacon et VSE NET apportent l'Internet haut débit dans la région rurale du Nord du Saxe-Anhalt.

Un facteur de développement important dans les zones rurales

Deux entreprises du groupe E.ON apportent ensemble la digitalisation dans l'Altmark, au Nord du Land de Saxe-Anhalt : l'opérateur de télécommunications Avacon Connect GmbH, filiale d'Avacon AG, y déploie l'Internet haut débit, en raccordant les bâtiments du client final à la fibre optique, selon la technique FTTH (Fiber to the Home). Fortement implantée dans la région, la société offre aux clients des produits Internet et de téléphonie attrayants. Pour sa part, VSE NET fournit la plateforme de télécommunications ultramoderne pour les prestations de services informatiques.

Depuis quelques années déjà, Avacon Connect propose aux clients d'affaires et aux communes de Basse-Saxe et de Saxe-Anhalt, des solutions de télécommunications de haute qualité basées sur les réseaux de fibre optique. Afin que de nombreux ménages profitent eux aussi de ces technologies d'avenir sûres, le prestataire de services de télécommunications et opérateur de réseau déploie la FTTH dans l'Altmark. Depuis le début de l'année, plus de 50 kilomètres de



câbles en fibre optique ont ainsi été posés dans la ville de Klötze. Toujours en 2020, l'extension devrait se poursuivre à Gardelegen, tandis que la commercialisation devrait débuter à Salzwedel. Leurs habitants profiteront ainsi de services de téléphonie performants et d'un Internet haut débit avec des bandes passantes jusqu'à 1 Go/s. Avantage majeur par rapport aux connexions en cuivre : la bande passante est contractuellement garantie pour le client. VSE NET agit en arrière-plan comme fournisseur d'accès et de services pour l'expansion du FTTH pour les clients privés et met à disposition la base technique pour une prestation réussie. L'objectif des partenaires du groupe E.ON est de faire progresser l'infrastructure numérique en Basse-Saxe et en Saxe-Anhalt afin que toujours plus de ménages bénéficient de l'internet haut débit.

L'union fait la force

Detlef Giesemann, directeur d'Avacon Connect : « La digitalisation est exigeante et complexe : il est donc d'autant plus important à l'heure actuelle que les régions à faible densité de population puissent elles aussi

profiter de l'Internet haut débit. Grâce à leur réussite dans leurs domaines d'activités respectifs et à un partenariat de confiance, nos deux entreprises offrent les meilleures conditions pour en faire bénéficier l'ensemble de la région ainsi que chaque client. Grâce à la performance et à l'expérience de VSE NET, nous avons pu mettre en œuvre rapidement et efficacement des solutions puissantes et des processus performants ».

Ingbert Seufert, directeur de VSE NET : « Notre plateforme de télécommunications novatrice, apporte les conditions techniques nécessaires pour offrir aujourd'hui comme à l'avenir des services performants et efficaces aux clients d'Avacon Connect ».



Pour plus d'informations :
www.avacon-breitband.de

Avacon Connect

Le prestataire de services de télécommunications innovant Avacon Connect opère son propre réseau de fibre optique en Basse-Saxe et en Saxe-Anhalt. Il fournit des produits, des services et des solutions individuelles à d'autres opérateurs de télécommunications, mais aussi aux municipalités, aux entreprises et aux particuliers.



Johannes Teyssen hôte du SAAR1

À l'invitation du groupe VSE en Sarre, le directeur général d'E.ON a pu se faire une idée du Datacenter écologique de VSE NET à Saarwellingen.

Le 12 octobre dernier, le Dr Johannes Teyssen, se rendait au Datacenter SAAR1 de VSE NET. Conformément aux règles sanitaires en vigueur, l'hôte arrivé d'Essen au matin y a été chaleureusement accueilli par les deux membres du conseil d'administration de VSE AG, le Dr Hanno Dornseifer et le Dr Gabriël Clemens.

Si le programme de la rencontre a dû être modifié du fait de la situation liée au Coronavirus dans le district de St. Wendel, toutes les entreprises du groupe VSE ont eu l'occasion de se présenter et de dialoguer avec le directeur général d'E.ON.

Pour leur part, le directeur Georges Muller et Tim Schönbeck, fondé de pouvoir, ont tout d'abord présenté les activités de VSE NET, avant d'entamer une visite du Datacenter.

Un tour du site passionnant pour Johannes Teyssen, et une première auprès du groupe VSE : « Je peux enfin mettre des visages sur l'entreprise. Nous devons nous positionner comme un groupe doté d'une certaine confiance en soi, et montrer où sont nos propres forces » s'est-il réjoui. « À l'exemple de VSE NET, qui a beaucoup à apporter, je pense qu'il est nécessaire de trouver sa propre place et de l'assumer avec fierté ».

(md)



cegecom

Internet ultra haut débit.
Ça fait toujours ça, au début.



Travailler à la maison comme au bureau

En temps de crises sanitaire et économique, le maintien des activités et de la chaîne de valeur est devenu une question de survie pour de nombreux grands groupes et PME. Une bonne communication d'entreprise s'avère donc plus que jamais indispensable. Pour cela il est essentiel de disposer des bons outils et d'une infrastructure adaptée.

Les avantages d'une solution unifiée

Avec sa solution MANAGED COM, cegecom propose une véritable plateforme de communication adaptée à la fois à la taille, aux besoins de ses clients et aux nouveaux défis

qu'impose le télétravail. Cette solution permet aux employés de travailler de la maison avec le même confort qu'au bureau.

Depuis la maison :

- ▶ Je suis joignable via mon numéro de bureau
- ▶ Le client appelé voit mon numéro de bureau
- ▶ Je peux joindre mes collègues directement et gratuitement depuis mon numéro interne
- ▶ Je gère ma messagerie vocale et mes appels (renvoi, prise de contrôle, annonces...)
- ▶ Je reçois mes messages vocaux par e-mail
- ▶ Je peux passer mes appels aux clients directement via Outlook

Grâce à l'application cegecom sur téléphone et PC :

- ▶ Je suis joignable n'importe où avec une simple connexion 4G ou WiFi domestique
- ▶ Je peux gérer mes flux d'appels, grâce aux fonctions de commutation (par ex. le renvoi vers la réception, en cas d'absence)
- ▶ Je peux voir si mes collègues sont en communication en temps réel

Via l'application PC :

- ▶ Je peux passer des appels vidéo à mes collègues
- ▶ Je peux partager des fichiers

Sans soucis techniques ou logistiques :

- ▶ Une connexion WiFi suffit
- ▶ Une installation facile de l'application sur le PC ou l'ordinateur portable de l'entreprise ; un simple téléchargement de l'App' sur le téléphone mobile
- ▶ Aucun accès VPN spécial requis

Une offre à la carte

Le client peut personnaliser la solution pour qu'elle réponde parfaitement à ses besoins, aussi bien en termes de prix que de fonctionnalités. Tout-en-un et 100% flexible, elle s'adapte donc à l'organisation, à la consommation (pay-as-you-use) et à l'évolution des besoins (pay-as-you-grow) de ses clients.





Stefan Kellner

Du bureau au domicile sans rupture

Dès les tout débuts de la crise sanitaire, cegecom a aidé ses nombreux clients à organiser le travail de leurs équipes en télétravail, et à poursuivre leurs activités.

Le 16 mars dernier, quand le gouvernement luxembourgeois a décrété le confinement dans tout le pays, la plupart des entreprises n'ont eu d'autres solutions que d'organiser le travail de leurs collaborateurs depuis leur domicile, qu'ils résident au Luxembourg, dans la Grande Région ou ailleurs dans le monde. cege-

com a donc dû répondre rapidement à des demandes urgentes en bandes passantes supplémentaires et en solutions de connectivité de la part de ses clients, des start-ups aux grands groupes internationaux.

Techniquement, l'opérateur alternatif en télécommunications au Luxembourg et en Grand Région, ainsi que ses équipes, étaient prêts pour relever ce défi inédit. À l'exemple du département Fieldservice



I&C Luxembourg, qui a su prouver sa réactivité et sa compétence, en mettant en place en un temps record des solutions de téléphonie et un support dédiés, afin de répondre le plus rapidement possible à ces situations d'urgence.

« En l'espace de quelques jours, nous avons reçu de très nombreuses demandes en connexions Internet et téléphoniques sécurisées de la part de nos clients, qui souhaitent que leurs collaborateurs poursuivent leur travail de chez eux, » précise Stefan Kellner, Technicien, Customer Solutions CloudPBX, Fieldservice I&C Luxembourg de cegecom. En situation normale, ce dernier se déplace directement sur le site des clients, pour y installer les infrastructures téléphoniques physiques demandées : « Si mon client compte une centaine d'utilisateurs (et donc de postes téléphoniques), je programme les flux d'appels depuis et vers tous ces utilisateurs, et configure leurs postes téléphoniques, afin que leurs communications s'effectuent sans rupture via le Cloud » explique-t-il. En plein pic de Covid 19, les techniciens de cegecom ont donc dû intervenir rapidement auprès de certaines sociétés, dont l'infrastructure téléphonique n'était pas connectée au Cloud. En respectant bien évidemment à la lettre les procédures sanitaires et de sécurité en vigueur au sein de l'opérateur de télécommunications et chez le client. Mais, pour la plupart des clients déjà reliés au Cloud, le basculement des

communications du bureau vers le domicile a été piloté à distance par Stefan Kellner et ses collègues, eux-mêmes en télétravail. Une opération effectuée en quelques clics et quelques minutes seulement. Une fois le changement effectué, tous les appels entrants et sortants peuvent s'effectuer via Internet, depuis un simple smartphone ou un ordinateur. « Les collaborateurs sont joignables à domicile à leur numéro habituel de bureau, et ce directement et gratuitement via Outlook. Ils peuvent également gérer leur messagerie vocale et leurs appels (renvoi, prise de contrôle, annonces...) comme au bureau » détaille Stefan Kellner. Grâce à cette intervention ad hoc, les nombreux clients de cegecom ont pu assurer le travail et la collaboration de leurs équipes, sécuriser leurs flux d'approvisionnements, préserver leurs relations clients et garantir à ces derniers une continuité de services. Durant cette crise exceptionnelle, cegecom a donc pu éprouver en situation et en temps réels sa forte relation de proximité avec ses clients et sa compréhension de leurs besoins d'affaires. La firme a su également démontrer la fiabilité de ses solutions et produits : comme MANAGED.COM, sa plateforme de communication virtuelle professionnelle, qui offre des solutions de téléphonie à la carte, adaptées à la taille et aux exigences d'affaires des clients.

« Ce basculement en mode télétravail sans rupture a pu réussir grâce à MANAGED.COM », se félicite Stefan

Kellner. « En quelques clics, les collaborateurs de nos clients ont pu rapidement installer l'application mobile 'cegecom' sur leurs GSM et leurs PC, via une simple connexion 4G ou WiFi domestique, sans soucis techniques ou logistiques ».

Pour ce dernier, l'outil offre des fonctionnalités pratiques, qui ont certainement contribué à renforcer l'esprit collaboratif des équipes et la relation de ces dernières avec leurs propres clients : « Avec MANAGED.COM, je peux en effet voir si mes collègues sont en communication, passer des appels vidéo, partager des fichiers, gérer mes flux d'appels, comme le renvoi vers le service technique ou de support, en cas d'absence ».

Le tout à moindres coûts : « Pour l'application mobile et le softphone PC, les clients n'ont pas eu besoin de souscrire de licences supplémentaires ; les frais d'appels externes sont restés les mêmes comme au bureau, et aucun VPN n'a été nécessaire », insiste le technicien du Fieldservice I&C Luxembourg de cegecom.



Pour plus d'informations :
Stefan Kellner
Technicien, Customer Solutions
CloudPBX
Fieldservice I&C Luxembourg
stefan.kellner@artelis.net
Telefon: +352 26 499 439



VSE NET implante des appareils réfrigérants à base d'eau en Sarre

L'idée qui venait du froid

VSE NET et FAMIS, entités du groupe VSE, mettent en place des normes « cool » pour la protection du climat : pour la première fois, une technique de réfrigération durable a été déployée à grande échelle, pour le refroidissement des salles de serveurs et de commutation.

L'idée est aussi ingénieuse que simple : grâce à ses propriétés réfrigérantes, l'eau est l'élément idéal pour fournir des températures froides et constantes souhaitées. En supprimant intégralement les gaz nocifs pour le climat, la technologie respecte tout particulièrement l'environnement. Rentable à grande échelle, l'ins-

tallation offre jusqu'à 75% d'économie d'énergie comparée aux climatiseurs traditionnels. En Sarre, VSE NET a été le premier client de FAMIS à miser sur la technique innovante. Sur le site du prestataire de services de télécommunications à Völklingen-Geislautern, ce dernier a mis en place son produit « Klima als Service » (climat en tant que service), pour le refroidissement des salles de ser-

Plutôt « cool » et dans le respect des distances de sécurité. Christoph Klein, Ingbert Seufert et Tim Schönbeck (de gauche à droite) ont officiellement mis en service le système de climatisation innovant.

Avec une puissance totale d'environ 140 kW provenant des quatre eChillers du réseau, cette installation est à ce jour le plus grand système de réfrigération au monde qui fonctionne avec de l'eau comme réfrigérant.



veurs. L'infrastructure de réfrigération inclut quatre modules de type eChiller. Produits par la société bavaroise Efficient Energy basée à Feldkirchen, ils fonctionnent de concert. Une unité de redondance supplémentaire a également été installée, assurant ainsi une disponibilité maximale. Manufacturés en Allemagne exclusivement, les eChiller comptent actuellement parmi les plus grandes structures de réfrigération technique dédiées au refroidissement des serveurs, grâce à leur puissance totale d'environ 140 kW. Efficient Energy est considérée comme un précurseur international dans la fabrication d'appareils respectueux du climat.

Prestation de services intégrale

Le contractant énergétique FAMIS a conçu la climatisation à grande échelle, à partir des eChiller achetés et installés par ses soins. En tant qu'opérateur, il fournit également le service climatique de A à Z : à savoir l'approvisionnement en énergie, les investissements nécessaires, l'entretien et la maintenance, ainsi que la gestion des pannes 24/24h et 365 jours par an, y compris le contrôle de l'énergie et de l'installation. Les deux sociétés du groupe VSE collaborent depuis longtemps dans ce domaine : FAMIS assure à VSE NET la livraison du froid dans les salles de serveurs. D'autres installations à grande échelle devraient suivre. « Le nouveau produit climatique est idéal pour les opérateurs d'appareils de haute qualité – des Datacenter jusqu'aux processus industriels, en passant par les salles de serveurs et de commutation – qui

ont besoin de températures constantes tout au long de l'année, » souligne Christoph Klein, le directeur de FAMIS. Le directeur de VSE NET, Ingbert Seufert, se réjouit lui que sa société fut la première en Sarre à utiliser la technologie climatique pionnière : « L'électricité verte et la climatisation écologique et moderne rendent la digitalisation durable. Nous sommes heureux d'y apporter notre contribution avec FAMIS ».



Pour plus d'informations :
tim.schoenbeck@vsenet.de
marcel.schaefer@famis-gmbh.de



D'autres aides possibles

Développement de la fibre optique : la Sarre maintient le contact avec l'ère digitale

La crise du Corona a donné un véritable coup de fouet à la digitalisation. Lorsque le confinement a débuté en mars dernier, et que les salariés des entreprises se sont massivement mis en mode télétravail, la demande en bandes passantes et en téléphonie supplémentaire s'est accrue.

Malgré les prédictions pessimistes, les réseaux de télécommunications ont bien supporté techniquement les exigences de performance plus élevées de la part des clients, selon le bilan des trois principaux opérateurs de réseaux présents en Sarre : Deutsche Telekom, inxio et VSE NET. Pour ces derniers, la Sarre n'a pas enregistré de défaillances ou de fluctuations extrêmes, contrairement à ce qui a été rapporté dans d'autres Länder. Seuls quelques cas de couverture Internet insuffisante et de connexions à larges bandes non performantes ont été enregistrés. Les réseaux étant conçus pour supporter une charge maximale de puissance, même

au plus fort de la crise sanitaire, celle-ci n'a pas atteint ses limites. Outre ces trois opérateurs, la Sarre compte également d'autres fournisseurs de réseaux câblés : comme Vodafone-Kabel Deutschland, dont la densité de raccordement des foyers atteint les 65%, et PYUR (de Tele Columbus), qui revendique un nombre moyen de foyers à quatre chiffres, à Schiffweiler et Friedrichsthal. Thomas Haböck est responsable du département haut débit pour la Sarre, auprès de l'association d'intérêt public eGo-Saar. Selon lui, l'approvisionnement de base en place dans le Land explique le bon fonctionnement du réseau

durant la crise : « La Sarre dispose à près de 97% d'une bande passante d'au moins 50 Mbit/s, ce qui garantit une bonne alimentation en bandes passantes demandées. Grâce à cela, nous figurons en première place par rapport aux autres Länder ». Ce qui n'est toutefois pas le cas des raccordements en fibre optique jusqu'aux bâtiments et domiciles (Fiber to the Building/Home, ou FTTB/FTTH). Moins de 3% des foyers sarrois seulement sont en effet directement connectés au réseau fibre optique. Et au niveau national, la connexion ne dépasse pas 12%, ce qui place l'Allemagne encore et toujours en queue de peloton central en Europe. La situation devrait cependant changer considérablement au cours des prochaines années. Le gouvernement fédéral, le Land et l'UE comptent en

effet profiter de la dynamique digitale induite par le Coronavirus pour développer l'infrastructure numérique nécessaire à des domaines d'avenir comme l'intelligence artificielle, l'industrie 4.0, les applications intelligentes, etc. Aussi, les gouvernements fédéraux et régionaux travaillent d'arrache-pied à des programmes de soutien pour que l'Allemagne se maintienne dans l'ère du gigabit. Dans ce contexte, le gouvernement sarrois a déjà débloqué 100 millions d'euros pour le déploiement du haut débit des réseaux publics de télécommunications. Les 330 écoles du Land qui ne disposent pas encore d'un raccordement en fibre optique devraient en bénéficier gratuitement par l'intermédiaire du programme « Gigabitpakt Schulen Saar », le pacte numérique pour les écoles sarroises. Le projet de financement est coordonné par eGo-Saar/Breitbandbüro Saar. « Il a fallu un peu plus de temps, car il y a une centaine d'établissements scolaires à consulter en Sarre » explique son directeur M. Haböck. « Tous devaient être coordonnés individuellement ». En outre, 120 millions d'euros supplémentaires ont été mis à la disposition de la Sarre, au titre du fonds de 5 milliards d'Euros du « Digitalpakt Schule, qui servira à financer les terminaux indispensables (ordinateurs portables, PC...), ainsi que la formation des enseignants. Les écoles sont d'ores et déjà invitées par le ministère sarrois de la culture à communiquer leurs besoins prévisionnels, notamment en matériels informatiques.

Priorité à l'expansion digitale induite par le marché

Si les écoles obtiennent ainsi le raccordement de type FTTB tant attendu, qu'en est-il des entreprises et des foyers ? Depuis l'achèvement en 2018 du déploiement du haut débit coordonné par eGo-Saar avec au moins 50 Mbit/s dans les zones sous-desservies, l'extension de la fibre optique en Sarre suit actuellement les besoins du marché. Aussi, VSE NET collabore avec energis et les partenaires des services techniques municipaux, dans le cadre du développement du réseau synergétique ; des tuyaux vides pour fibre op-

tique sont directement posés dans le sol, partout où les câbles et conduites d'électricité, de gaz ou d'eau doivent être renouvelés. Par ailleurs, le fournisseur et gestionnaire de réseaux du groupe VSE a lancé son offensive en faveur du raccordement des zones d'activités au réseau Internet haut débit. Principale condition retenue : la rentabilité. Les sites de Wadern-Lockweiler et de Völklingen Vorderster Berg sont désormais connectés ; d'autres suivront.

Il en va de même pour un concurrent qui, bien qu'ayant conclu un contrat préliminaire avec la commune de Perl, ne commence l'extension de FTTH qu'avec un taux de pré-commercialisation d'au moins 40%. Selon ses propres dires, un autre concurrent ne poursuit actuellement aucun autre projet d'aménagement à grande échelle en Sarre. Toujours selon ce dernier, environ 400.000 foyers sarrois pourraient déjà bénéficier de connexions à larges bandes passantes pour une vitesse pouvant atteindre 250 Mbit/s. Mais déjà, l'attention se porte sur d'autres Länder qui offrent plus de possibilités de croissance. VSE NET est également depuis longtemps actif dans l'Eifel, Hunsrück, plus spécialement auprès des clients professionnels, ainsi qu'au niveau fédéral, en particulier dans les nouveaux Länder, via ses prestataires en marque blanche. VSE NET s'occupe de la technologie, tandis que ses partenaires se chargent eux de la distribution locale. Au niveau fédéral, plus de 120.000 clients utilisent déjà les services du fournisseur sarrois d'infrastructures et opérateurs de services télécom.

Le programme de développement de la fibre optique en réponse aux besoins du marché reste, politiquement parlant, la meilleure solution, quand celui-ci n'est pas financé par les contribuables. Aussi, l'aide publique ne prévaudra que si les critères sont remplis et si le déploiement s'avère irréalisable sans autre investissement privé. Mais eGo-Saar se montre prudemment optimiste : le programme de soutien aux zones grises pour l'extension de types FTTB et FTTH (plusieurs milliards d'Euros), financé par le ministère fédéral des transports, pourrait déjà démarrer l'an-

née prochaine. Seule condition : l'UE et le gouvernement fédéral doivent encore se mettre d'accord. Berlin pousse pour que l'UE augmente de manière significative le seuil minimum retenu de 30 Mbit/s, ou au mieux l'abandonne. À l'heure actuelle, la Sarre, qui dispose déjà d'une vitesse de 50 Mbit/s à grande échelle, ne pourrait donc bénéficier de cette aide. En outre, ce programme de soutien adapté doit prévoir une certaine protection des investissements : depuis deux-trois ans seulement, les gestionnaires de réseaux n'ont fait qu'investir dans certaines régions parce qu'à l'époque l'état des infrastructures l'exigeait. Aussi, le ministère fédéral des transports insiste auprès de Bruxelles pour qu'une solution soit trouvée.

Pour le développement de la téléphonie mobile, l'Allemagne met d'ailleurs 1,1 milliard d'Euros supplémentaires d'aides à disposition.

Des données clés indispensables à la planification

« Pour la planification des raccordements de types FTTB et FTTH en Sarre, nous avons besoin des données-clés concrètes d'un futur programme de soutien fédéral, afin d'en prévoir l'éventuelle mise en œuvre dans les différentes communes » souligne Thomas Haböck. Les réflexions et les simulations existent déjà. Mais Haböck ne cache pas que le développement basé sur les besoins du marché doit rester au premier plan. Enfin, quelles que soient les aides futures, le Land et les communes devront néanmoins continuer à prendre en charge 50% des coûts investis.

Qu'elle qu'en soit l'issue, l'expansion digitale en réponse aux besoins du marché se poursuit en Sarre. Et si elles sont effectivement versées, ces aides pourraient accélérer son développement.





Sébastien Pagnon

Une relation honnête, directe et professionnelle

En 2013, Arhs Cube fait appel à cegecom, pour ses infrastructures de connectivité, de téléphonie et de Datacenters. Depuis, la société de solutions informatiques à valeur ajoutée, et le premier opérateur alternatif de télécommunications de la Grande Région, ont renforcé leur partenariat, pour mieux répondre aux besoins et aux contraintes d'affaires des clients institutionnels européens et financiers de la SSII.



La société

Créée en 2010, Arhs Cube (170 personnes) est une société totalement indépendante spécialisée dans le développement et la maintenance de systèmes informatiques complexes.

Basée à Belval, elle est l'une des douze filiales du groupe Arhs – quelque 1.700 collaborateurs dans cinq pays – actif dans la gestion de projets et de services informatiques. Les clients d'Arhs Cube sont à la fois des institutions européennes, et des sociétés privées

Portrait client

« Tout comme nous, cegecom est un acteur de proximité du marché, un partenaire à notre dimension. »

de petite et moyenne taille. Devenue professionnelle du secteur financier (PSF) en 2013, la SSII accompagne aussi les banques dans leurs besoins et projets IT.

« Notre portefeuille de services inclut entre autres l'intervention d'experts en informatique auprès de nos clients, la gestion de projets – en mode forfaitaire (fixed-price) avec des engagements sur des niveaux de services – le développement de logiciels qui répondent à des besoins et contraintes d'affaires précis, et la mise à disposition de Datacenters, avec des solutions Cloud standards et sur mesure » détaille Sébastien Pagnon, directeur du département infrastructures.

En outre, la société réalise, met en place et gère des infrastructures IT, avec ou sans solutions Cloud : « Toute organisation efficace a en effet besoin d'au moins un réseau informatique, d'une connexion Internet centralisée, d'un outil de gestion des identités et des accès, de systèmes de surveillance et de sécurité, ainsi que de fonctionnalités usuelles de bureautique (mails, calendriers...), à la fois sur les ordinateurs et sur leurs appareils mobiles » poursuit M. Pagnon.

Elle fournit également un service d'assistance téléphonique aux banques, dans ses locaux sécurisés : « Il s'agit d'un support IT dédié à nos clients du secteur financier. Leurs équipes nous contactent en cas de problèmes informatiques » ajoute le directeur du département infrastructures.



Le besoin

La firme a fait appel à la ligne cegecom, à la fois pour ses propres réseaux de connectivité Internet et de téléphonie, mais aussi pour son call-center dédié aux clients financiers.



La solution

Ce dernier lui fournit ainsi les connexions Internet et téléphoniques sécurisées, pour ses propres activités et pour ses relations avec ses clients. La SSII utilise également MANAGED COM, la solution de gestion des communications, de l'opérateur. La plateforme téléphonique sécurisée offre en effet une série de fonctionnalités, utiles pour un fonctionnement efficace et dédié du call-center : comme le service de numéro unique ; la gestion, la répartition, la redirection, le transfert et l'enregistrement des appels entrants ; un tableau de bord offrant notamment des informations et des statistiques en temps réel sur les appels ; la gestion des conférences ; ou encore l'intégration de la messagerie Microsoft Outlook, qui permet l'envoi de messages Voix et fax, via e-mail.

Le déménagement d'Arhs Cube sur le nouveau site de Belval, en été 2019, fut l'occasion de tester, en situation critique réelle, la collaboration entre les deux groupes. Dans des délais très courts, durant le week-end du 15 août, cegecom a su migrer tout le réseau et

les infrastructures de connectivité et de téléphonie de son client, et assurer ainsi la continuité du service, lors de la reprise des activités de ce dernier, le lundi même.

Fort de ce succès, Arhs Cube a renouvelé sa confiance et son partenariat avec cegecom : avec la mise en place d'une solution plus moderne, dotée d'un système de conférence téléphonique, et d'un doublement des liens Internet.

Qui se ressemble, s'assemble : « cegecom est une petite structure à taille humaine comme la nôtre, un partenaire à notre dimension » indique Sébastien Pagnon.

« Acteur de proximité du marché, tout comme nous, il a une culture de l'engagement de résultat très fort, qui correspond à nos attentes et défis d'affaires. Notre relation repose donc sur la franchise : elle est honnête, directe et professionnelle. En cas de problème, on ne se cache pas derrière un e-mail : on s'appelle, on se rencontre et on en parle. C'est sain ! »



Pour plus d'informations :

www.arhs-group.com/entities/cube



Marc Simon dans son élément, au studio d'enregistrement.

ICON MEDIA donne la mesure

La société de Sarrebruck fait sonner ses normes acoustiques dans toute l'Allemagne

Depuis près de 30 ans, le son d'ICON MEDIA se fait entendre : que ce soit dans les spots radio, à travers la mise en scène acoustique des musées de Sinsheim et Spire, ou encore avec le son audio à 360° qui bluffe les clients du Europapark de Rust. Pour le plus grand plaisir des oreilles : l'agence pour le cinéma, la radio, la télévision et les médias transforme le son en une véritable expérience auditive. L'innovation, la fiabilité et la rapidité sont ses marques de fabrique ; et elles ne laissent pas ses clients insensibles.

Son propriétaire Marc Simon et ses cinq collaborateurs ont toujours donné le tempo, en misant systématiquement sur le numérique : « Dès le milieu des années 90 déjà, nous avons com-

mencé à envoyer les premiers spots radio via l'ISDN » rappelle Marc Simon. « Aujourd'hui, nos produits et bandes sons clés en main et personnalisés sont accessibles via Dropbox. Ils peuvent être téléchargés et utilisés en quelques secondes par nos clients et partenaires, peu importe où ils se trouvent. Notre plateforme d'environ 120 téraoctets est certainement l'une des plus grandes en Sarre ».




Portrait client

« Les services de VSE NET sont personnalisés, flexibles et rapides. Nous avons toujours trouvé de très bonnes solutions. »

Simplement audible

Simon a le bon son dans le sang. Issu de la scène musicale, il s'est fait un nom dans toute l'Allemagne dès les années 90, grâce à la publicité radio et au son pour discothèques. Aujourd'hui ICON MEDIA joue sa partition sur de la musique innovante – du concept à la production sonores, en passant par des solutions novatrices – au service des entreprises nationales et internationales.

C'est l'envolée sonore du Concorde qui nous fait décoller avec lui ; c'est le spot au cinéma qui place le spectateur au centre de la scène ; c'est le jeu de gamme musicale qui nous transporte comme sur des montagnes russes ; c'est le spot radio qui nous fait dresser l'oreille... l'imagination acoustique n'a plus de limites.

Marc Simon développe des solutions sonores créatives avec ses clients et l'Institut Fraunhofer d'Erlangen – comme par exemple le son audio à 360° – car c'est l'innovation qui fera la différence auprès de ses clients. Marc Simon est également partenaire au sein de CREATIVEUNIT à Rheinau près d'Offenburg, une agence pour la production de médias qui emploie huit collaborateurs.

La fidélité paie

Depuis des années, ICON MEDIA accompagne de nombreux clients qui lui sont fidèles. Il en est de même de ses fournisseurs : depuis plus de 20 ans en effet, l'agence s'appuie sur les services personnalisés, flexibles et rapides du prestataire de télécommunications VSE NET.

« Nous avons toujours trouvé de très bonnes solutions à tous les problèmes, que ce soit pour la téléphonie ou les bandes passantes » se félicite Marc Simon. Exemple le plus récent, la connexion des deux sites de Sarrebruck et Rheinau au réseau Internet haut débit a rendu leur travail plus facile et plus rapide. Pour sa montée en gamme digitale, l'agence aura besoin de bandes passantes toujours plus large. Il peut en cela compter sur VSE NET.



Pour plus d'informations :
www.icon-media.de
christian.hoffmann@vset.net



Paul Collin

Des solutions et un accompagnement sur mesure

Durant la crise du COVID, cegecom a accompagné Exeter Services dans ses besoins accrus en connectivité.



La société

Fondée en 2006, la firme américaine de gestion de placements immobiliers Exeter Property Group est spécialisée dans l'acquisition, le développement, la location et la gestion de propriétés industrielles et de parcs d'activités. Le groupe compte une trentaine de bureaux aux États-Unis et en Europe, et emploie une centaine de collaborateurs.

Exeter Services, sa filiale luxembourgeoise, a vu le jour en 2017. Elle assure tous les services de fiduciaires internes, administratifs, de comptabilité, de reporting et de constitution de sociétés, pour les autres entités du groupe, ses seules et uniques clientes.

Portrait client

« Les services de cegecom sont très bien organisés ; ils sont très professionnels au niveau de leurs processus. »



La Solution

Durant la crise du COVID, Exeter Services et cegecom ont eu une nouvelle occasion d'éprouver la solidité de leur partenariat d'affaires.

Lorsqu'en mars dernier, l'État luxembourgeois a instauré le confinement dans tout le pays, tous les salariés de la société de services se sont mis en télétravail. Pour réduire les risques de saturation et de congestion de son réseau, la firme avait besoin d'un débit Internet accru. cegecom a répondu très rapidement à la requête de son client. « L'upgrade s'est très bien déroulé » se félicite Paul Collin. « Les services de cegecom sont très bien organisés ; ils sont très professionnels au niveau de leurs processus ».

Dans le futur, la relation d'affaires entre Exeter Services et cegecom devrait se poursuivre. Pour le moyen terme, les deux partenaires envisagent déjà la mise en place d'une ligne Internet redondante, qui offrirait une solution de secours, en cas de rupture dans les communications téléphoniques et dans les transferts d'informations sensibles.



Le besoin

Dès son implantation au Grand-Duché, Exeter Service a fait appel à cegecom pour ses besoins en connectivité Internet et téléphonique. À l'époque, sa directrice connaissait déjà la réputation de l'opérateur alternatif de télécommunications au Luxembourg et dans la Grande Région.

Paul Collin, son successeur et actuel responsable Corporate and Paralegal depuis 2018, continue à faire appel à ce dernier, pour les besoins ponctuels de la filiale.

En janvier dernier, celle-ci a déménagé ses bureaux de quelques rues. Et cegecom était à ses côtés, pour assurer le déplacement et les raccordements des câbles et des lignes sur le nouveau site.



Pour plus d'informations :
www.exeterpg.com/



La standardisation des processus complexes donne du ressort à la digitalisation

À l'ère de l'Internet haut débit, les exigences numériques en matière de télécommunications sont clairement définies. De plus en plus de clients privés veulent utiliser l'Internet plus largement, sans délais d'attente prolongés, de n'importe où, le plus simplement et le moins cher possible. Les prestataires de services de télécommunications doivent donc se positionner face à la concurrence. Dans ce contexte, l'automatisation des processus complexes dans le secteur de la clientèle privée joue un rôle-clé.

Pour sa part, le fournisseur d'infrastructures et prestataire de services télécom VSE NET s'est adapté aux exigences numériques depuis un certain temps déjà. Via sa plateforme innovante qu'il a développée en interne, l'opérateur sarrois offre différentes solutions

automatisées et modulables à ses partenaires en marque blanche présents dans toute l'Allemagne. Ces derniers peuvent ainsi offrir des services toujours plus simples, plus transparents et plus rapides à leurs propres clients privés. Présent en arrière-plan, VSE NET reste généralement invisible aux yeux de ceux-ci.

Responsable du département automatisation et processus: Monireh Bankston



„La standardisation de la connexion de type FTTH destinée aux clients privés est une clé majeure pour améliorer l'efficacité”

En novembre 2019, VSE NET créait son service Automatisation & Processus, afin de mieux gérer ces opérations complexes, et ainsi répondre à une demande en connexion haut-débit toujours croissante, de la part de la clientèle privée. Dirigée par Monireh Bankston, l'équipe de six personnes basée à Völklingen-Geislautern s'occupe de la numérisation et de l'automatisation des produits standards dédiés aux partenaires en marque blanche et à la commercialisation de ses propres produits destinés à sa clientèle privée. L'objectif est d'améliorer l'efficacité de l'ensemble des prestations de services. Pour cela, les processus et les interfaces sont entièrement standardisés et si possible automatisés, pour ce qui est des opérations de raccordements fibre optique jusqu'au domicile (Fiber to the Home, ou FTTH) de ce segment de clientèle.

Le jeune département ne se contente pas uniquement de passer les interfaces et les processus au crible ; il sert lui-même d'interface entre presque tous les départements de VSE NET, de la distribution, jusqu'à la gestion des commandes, en passant par la comptabilité. La plateforme est une véritable plaque tournante : changement de fournisseurs, résiliations de contrats, modifications de performance (upgrade/downgrade), services supplémentaires, informations contractuelles, sans oublier les

modifications, les tests de vitesse, les raccordements de nouveaux clients... : la gamme d'exigences des partenaires en marque blanche est énorme et augmente avec le nombre de clients ; un défi croissant qui nécessite une automatisation aussi poussée que possible. C'est donc dans le département Automatisation & Processus que naissent les idées stratégiques et conceptuelles, qui seront ensuite mises en œuvre par les équipes de développement IT. Un travail en mode projet qualifié de méthode agile SCRUM par les spécialistes. La plateforme VSE NET est au cœur de cette évolution. Elle permet de consulter les prestations des partenaires en marque blanche, en fonction de leurs exigences individuelles. Tous ses services sont accessibles via l'interface standard maison : Order Entry 2.0. Sur cette plateforme invisible pour le client privé, les télécommunications virtuelles se déroulent sur trois niveaux :

1. Celui de l'infrastructure passive comme le câble, la fibre optique, les voies, les fossés, les tubes vides ou les excavations
2. La technique active, comme l'exploitation du réseau ou du flux de données
3. Les services tels que les données, la Voix et le signal TV

Le rôle de VSE NET peut être très différent selon les attentes de ses partenaires en marque blanche. Dans

la plupart des cas, celui-ci intervient en tant que gestionnaire de réseau actif et/ou producteur de services. Tandis que la commercialisation des produits et des services est généralement assurée par les partenaires de marque blanche eux-mêmes, ou par leurs propres relais d'affaires présents sur place. En cas de besoin, les partenaires de marque blanche peuvent également assurer d'autres services pour le compte de VSE NET, tels que la gestion des numéros d'appel, le processus de changement de fournisseur, la hotline ou la facturation. L'une des nouveautés de cette année est le développement interne du processus de commande de fibre (fiber order), qui intègre les interventions des techniciens en fibre optique dans la chaîne de services, via une interface ou un portail Web. Ce qui accroît la transparence dans le processus de commande, et permet à Monireh Bankston de conclure que « VSE NET a développé une plateforme capable de tirer profit de toutes les exigences numériques futures, à l'ère de l'Internet haut débit ».



Pour plus d'informations :
monireh.bankston@artelis.net



Assia Boucherit

N'ayez pas peur de la technique !

Les métiers des TIC offrent toutes les opportunités aux femmes

Assia Boucherit travaille chez VSE NET, au sein de l'équipe gestion de projets, qui compte sept personnes basées à Völklingen-Geislautern. Elle se sent à l'aise dans son métier, qui requiert initiative personnelle, capacités de persuasion et intérêt pour la technique. Après avoir exercé diverses fonctions dans d'autres secteurs, elle trouve sa vocation dans le domaine des télécommunications en rejoignant le prestataire de services en 2015, en tant qu'employée commerciale chargée de la gestion des commandes. À l'époque son choix est fait : devenir l'interface entre les autres départements, les partenaires et les clients.

« Qu'on en finisse avec les idées reçues : les femmes sont depuis longtemps prises au sérieux au sein des professions IT. »

L'opportunité se présente trois ans plus tard, lorsqu'on lui offre la possibilité de rejoindre le département gestion de projets, et de coordonner les prestations de services à la clientèle professionnelle. Elle a quasiment la main sur toute la chaîne de la commande : de la commande client jusqu'à sa mise en œuvre. Pour cela, Assia possède toutes les compétences requises : elle sait garder la tête froide quand la situation se complique ; être persévérante mais courtoise lorsqu'il y a urgence ; organisée et coordonnée lorsque plusieurs partenaires sont impliqués.

Elle peut également compter sur ses connaissances acquises pendant ses trois premières années chez VSE NET comme employée commerciale. « Quand il s'agit de questions techniques complexes, les collègues me conseillent et m'assistent toujours » explique-t-elle. Son équipe compte également deux autres femmes, elles aussi passées par la gestion des commandes. Une mixité qu'elle apprécie.

Toutefois, les femmes ne devraient pas être trop réservées lorsqu'elles veulent travailler dans un domaine technique autrefois dominé par les hommes.

Equilibre vie familiale – vie professionnelle

Pour cette mère d'une adolescente de 13 ans, la possibilité offerte par VSE NET de concilier métier et famille est un critère important : « C'est pour moi la seule manière de travailler à plein temps » insiste-t-elle. « Sur ce point, le télétravail durant la crise sanitaire a eu du bon, en permettant d'alterner travail au bureau et à la maison une semaine sur deux, afin de

réduire au minimum le risque de contagion. Les professions techniques en particulier permettent une telle organisation du travail et des équipes, car beaucoup de tâches peuvent être réalisées en ligne ou par téléphone ».

Aussi, Assia ne comprend pas vraiment pourquoi les femmes s'intéressent encore si peu à ces métiers : « Les emplois sont généralement très intéressants, sûrs et tournés vers l'avenir, avec des horaires flexibles ; ce qui plaide clairement en faveur d'un équilibre vie professionnelle - vie familiale. Parce que la technologie change si rapidement, c'est un nouveau défi passionnant qu'il faut relever chaque jour. On ne connaît pas la routine ici, d'autant que les attentes des clients sont à chaque fois individuelles ». Bien que sa clientèle soit principalement masculine, elle s'étonne rarement d'avoir une interlocutrice technique à l'autre bout du fil.

Les temps changent. Aujourd'hui, Assia peut convaincre les jeunes femmes plus facilement, et leur faire partager son enthousiasme pour les métiers techniques. Son conseil aux femmes, et en particulier aux plus jeunes, est particulièrement persuasif : surtout ne pas craindre la technologie, ne pas avoir peur d'essayer, d'apporter ses propres idées et de les exprimer. Simple question de volonté. « Qu'on en finisse avec les idées reçues : la technique n'est pas réservée qu'aux hommes » assène-t-elle avec assurance. Au lycée, sa propre fille s'intéresse de plus en plus à l'informatique. Comme c'est à l'usage qu'on peut juger de la qualité d'une chose, elle l'encourage donc à suivre les stages d'initiation chez VSE NET.



Pour plus d'informations :
assia.boucherit@vsenet.de



« Nous avons su prouver notre réactivité »

Pour Rupert Steinlein responsable RH artelis, cegecom, VSE NET et ses équipes ont rapidement tiré les leçons du COVID, en adoptant des méthodes de travail et d'organisation plus modernes et mieux adaptées aux nouveaux défis d'affaires de ses clients.

Monsieur Steinlein, en cette période de post-confinement, comment s'organise le groupe artelis pour protéger ses collaborateurs, ses clients et leurs activités, face au risque toujours présent de contamination ?

Au niveau de cegecom et de VSE NET, nous continuons à appliquer les procédures décidées par le groupe VSE AG, en mars dernier aux tout débuts de la crise sanitaire.

Pour ce qui est de la poursuite des mesures sanitaires, un comité de crise continue à se réunir une à plusieurs fois par semaine au sein de VSE AG, pour faire le point sur la situation en cours, et adapter les mesures nécessaires à la poursuite de nos activités.

artelis, dispose aussi de sa propre équipe de crise, qui comprend les chefs de départements, les représentants de la délégation du personnel, ainsi que des personnes en charge de la coordination. Il a pour mission d'appliquer les mesures décidées par le comité de crise de notre actionnaire majoritaire.

Cette gestion de la crise a fait ses preuves et a permis à VSE AG, à ses filiales et à nos collaborateurs de réagir très rapidement face à la pandémie, avec des mesures à grande échelle adaptées à nos besoins.

À titre d'exemple, alors que les masques, les gants et les combinaisons de protection venaient à manquer dans les commerces, le groupe a décidé de centraliser les commandes de matériel, puis de les distribuer au plus vite dans toutes ses entités.

Face à la pénurie de gel hydroalcoolique, il avait même commandité un laboratoire, pour la fabrication et la mise en bouteille du produit.

Avant le déconfinement, 95% de nos collaborateurs étaient en télétravail. Depuis, beaucoup d'entre eux sont retournés au bureau. Cependant, nous continuons à suivre ces règles strictes, à savoir : une distance de deux mètres entre les places de travail ; le port du masque obligatoire quand on travaille debout ou lors des

déplacements dans les bureaux ; du matériel de désinfection en quantité suffisante à la disposition de nos salariés ; des affiches d'informations sur les gestes barrières, ou encore l'enregistrement de tous nos visiteurs. Certaines équipes continuent à travailler depuis le domicile, en alternance une semaine sur deux / trois.

À l'extérieur, les déplacements d'affaires ont été réduits à leur strict minimum nécessaire, et remplacés par des rencontres téléphoniques ou virtuelles avec nos clients.

Pendant des années, les vidéoconférences étaient exclusivement réservées aux réunions entre deux ou plusieurs salles de conférences. La nouveauté avec le COVID, c'est que cette pratique s'est généralisée à tous les collaborateurs, qui communiquent depuis leur propre PC via « artelis-chat ». Proposée par nos équipes IT, l'application permet d'inviter plusieurs personnes ; elle dispose de fonctionnalités de présentations, et d'un son de très bonne qualité.

Quelles bonnes pratiques d'organisation du travail avez-vous tirées de cette crise et instaurées depuis ?

Dans le futur, nous continuerons à utiliser ces solutions de réunions à distance. Car cela nous fait gagner énormément de temps. Une économie significative en termes de coûts et de CO₂. Elles sont en outre faciles à documenter et permettent un partage rapide des informations.

Idem pour le télétravail : autrefois rarement utilisé, c'est devenu aujourd'hui une forme qui s'est généralisée. Grâce à ce modèle de travail à distance et en alternance, nos collaborateurs apprécient plus particulièrement leur nouvel équilibre de vie.

Qu'est-ce qui a changé en termes d'organisation des ressources humaines ?

Nos processus de travail ont peu changé depuis le COVID. Nous avons toutefois dû revoir nos pratiques de recrutement : désormais, nos premiers entretiens d'embauche ne s'effectuent plus en présentiel, mais à distance. Cela permet de gagner du temps et est plus facile à organiser car les candidats n'ont pas à se déplacer. Cependant, afin de mieux connaître nos candidats, nous les rencontrons physiquement, lors de l'ultime cap de sélection, dans le respect des mesures sanitaire.

Pour la gestion des équipes présentes ou absentes du bureau, nous avons su nous organiser et nous adapter rapidement. Pourtant, ce qui manque peut-être aux collaborateurs actuellement, c'est ce rituel qu'ils avaient instauré de se retrouver le matin, pour bien planifier et commenter leur journée de travail, ou encore pour un debrief de la veille. Malgré tout, la crise n'a pas entamé la forte solidarité de nos équipes au sein de l'entreprise. Elle l'a au contraire renforcée.

Avec le Corona, nous avons su prouver notre réactivité. Face aux futures crises, nous sommes désormais prêts et en mesure de réagir de façon plus rapide et flexible. Cette situation extraordinaire a montré que nous pouvions adapter nos pratiques traditionnelles au profit de méthodes de travail et d'organisation plus modernes et réactives face aux défis d'affaires et à ceux de nos clients.



Pour plus d'informations :
rupert.steinlein@artelis.net

Nouvelles



Christoph Fisch, nouveau directeur d'EuroSkyPark

Le collaborateur de VSE NET a repris la direction commerciale de l'opérateur de solutions de communications satellites le 1er août dernier. Il succède ainsi à Günther Leukart, parti à la retraite.

«De stagiaire à directeur» : c'est ainsi que Christoph Fisch décrit sa carrière au sein du groupe VSE. Après une formation technico-commerciale auprès de VSE NET, il se spécialise dans le domaine de la facturation, avant de rejoindre le département Facturation et Achats d'artelis groupe. Actuellement, responsable de ce département, il a accepté en parallèle la direction commerciale d'ESP.

«Je me réjouis de ce défi et je voudrais faire progresser EuroSkyPark grâce à mon expérience et à mon ré-

seau» déclare-t-il, commentant ainsi sa nouvelle promotion.

Georges Muller, directeur d'artelis, est quant à lui heureux d'avoir recruté un jeune collègue très motivé, pour la direction commerciale d'ESP : «ESP doit s'affirmer face à la concurrence internationale croissante. Ainsi, Christoph est exactement la bonne personne au bon moment. Il connaît l'entreprise et ses activités depuis de nombreuses années» insiste-t-il.



Pour plus d'informations :
www.euroskypark.com



Plus de 110.000 clients privés surfent via VSE NET

VSE NET compte à présent plus de 110.000 clients privés, dont des partenaires en marque blanche, sur l'ensemble de l'Allemagne. Il accompagne également quelque 5.000 clients professionnels, principalement dans le Sud-Ouest du pays. La tendance est à la hausse.

Les opérateurs énergétiques et de télécommunications, ainsi que les services techniques communaux, commercialisent les produits de VSE NET en marque blanche, auprès de leur propre clientèle privée. Ces partenaires d'affaires peuvent compter sur le savoir-faire et la plateforme de télécommunications avancée de ce dernier. Outre des produits énergétiques qui ont fait leurs preuves, ils offrent également des services téléphoniques et Internet, qui reposent sur la technologie ultramoderne de VSE NET, le tout via un seul et même prestataire. L'opérateur de services de télécommunications du groupe VSE agit toujours en arrière-plan et reste généralement invisible pour les clients de ses partenaires. Grâce à leur forte présence locale, ces derniers peuvent proposer des produits de téléphonie et d'Internet attractifs.

Pour plus d'informations :
eric.brinkers@vsenet.de



Salons virtuels : cegecom était présent!

Les façons de travailler, de communiquer et de rester en contact, ne cessent d'évoluer et s'adaptent à la situation actuelle afin de garantir la santé de tous. C'est pourquoi, l'opérateur de télécommunications n'a pas hésité à recourir à de nouveaux moyens innovants pour maintenir la relation avec ses clients et développer de nouveaux partenariats.

Toujours dans l'objectif d'être au plus proche des acteurs de son marché, cegecom a décidé de maintenir sa participation à trois salons professionnels l'ICT Spring (15-16 septembre 2020), Capacity Europe (19-22 octobre 2020) et Luxembourg Internet-days (17-19 novembre 2020) qui se sont déroulés cette année de manière virtuelle.

L'occasion pour ses équipes commerciales de s'approprier ce nouveau mode de communication, d'affirmer sa volonté d'aller de l'avant et d'envisager de plus belle de nouveaux projets pour l'année 2021.





La zone d'activités « Alte Ziegelei » de Kleinblittersdorf passe à l'Internet haut débit

En Sarre, VSE NET poursuit avec succès le raccordement des zones d'activités au réseau de fibre optique. Après celles de Wadern-Lockweiler et de Vorderster Berg à Völklingen, le prestataire de services de télécommunications du groupe VSE « s'attaque » désormais au site de l'ancienne briqueterie de Kleinblittersdorf, l'« Alte Ziegelei ». Le déploiement devrait débuter avant la fin de l'année. Les sociétés qui y sont implantées pourront alors bénéficier d'une connexion directe de type FTTH (Fiber to the Home), jusqu'au bâti-

ment, et ainsi utiliser des produits et services numériques innovants, tels que des bandes passantes élevées pour l'Internet haut débit, les services Cloud ou encore les prestations de Datacenters hautement sécurisés.

Avec cette offre d'Internet haut débit, VSE NET fournit les conditions techniques qui assureront l'avenir numérique des entreprises. Grâce à ces connexions, ces dernières pourront facilement augmenter la largeur de leurs bandes passantes, en fonction de leurs souhaits et besoins. Autres gains pour elles : un avantage compétitif significatif et une valorisation accrue de leurs biens immobiliers.

Plus que jamais, la pandémie démontre là aussi l'importance d'un raccordement performant en fibre optique, pour répondre par exemple aux besoins accrus des salariés travaillant depuis le domicile. Sur sa lancée, le prestataire de services de télécommunications compte raccorder d'autres sites d'activités sarrois au réseau de fibre optique. L'opération doit pour cela s'avérer économiquement rentable et intéressante pour les sociétés qui y sont implantées.

Pour plus d'informations :
simon.hartz@vsenet.de



L'Internet haut débit assure la compétitivité des entreprises

Les entreprises de la zone d'activités de Vorderster Berg (Völklingen) bénéficient désormais de l'Internet haut-débit. En quelques semaines, VSE NET y a déployé son réseau de fibre optique, en collaboration avec les entreprises de construction mandatées. Le tout dans le strict respect des mesures d'hygiène et de sécurité face à la Corona.

Christiane Blatt, la bourgmestre de la commune sarroise de Völklingen, s'est réjouie que le service de promotion économique de la ville, VSE NET et les entreprises implantées sur le site soient parvenus à déployer ensemble une solution viable répondant aux défis numériques futurs. « La compétitivité du site d'activité s'en trouve ainsi assurée, ce qui est extrêmement important pour notre ville ». Et si la connexion des bâtiments à la fibre optique améliore la compétitivité des entreprises, elle accroît également la valeur des biens immobiliers, a ajouté Madame Blatt. Sascha Morschett, dirigeant du groupe SM, possède et utilise environ deux tiers des surfaces commerciales de la zone d'activités. Pour lui, cet investissement dans la fibre optique qui était urgent et nécessaire, contribue de manière significative à la compétitivité du site.

Pour sa part, le directeur de VSE NET Ingbert Seufert a souligné que les entreprises de la zone industrielle avaient travaillé de concert pour l'avenir numérique : « Surtout en cette période de crise du COVID qui a vu un accroissement des besoins en bandes passantes, suite aux fortes demandes des employés travaillant depuis la maison, des



Dans la zone d'activités de Vorderster Berg à Völklingen (de gauche à droite) : Detlef Bursch, directeur général (TSG Baut), Timo Bauer (VSE NET), account manager chargé du projet, Christiane Blatt, bourgmestre de la ville de Völklingen, Sascha Morschett, dirigeant (SM Holding GmbH), Ingbert Seufert directeur dirigeant (VSE NET), Wolfgang Mark, directeur technique (Sport Schreiner GmbH), et Christof Theis, du service de promotion économique de la ville de Völklingen.

boutiques en ligne qui se sont créées, et avec les activités qui se sont accrues dans le cloud, » a-t-il insisté.

VSE NET prévoit de déployer la fibre optique sur d'autres zones d'activités sarroises. Seules conditions, il faut que les entreprises du site y voient une rentabilité économique, et qu'elles manifestent un intérêt suffisant pour le projet.

Pour plus d'informations :
bernd.trampert@vsenet.de

Nous restons à votre écoute!



cegecom s.a.
3, rue Jean Piret
L-2350 Luxembourg
Tel.: +352 26499-1
www.cegecom.lu

VSE NET GmbH
Nell-Breuning-Allee 6
66115 Saarbrücken
Tel.: +49 681 607-1111
www.vsenet.de