

**Marque blanche :**  
une plateforme de  
télécommunications  
ultramoderne

**Digitalisation :**  
solutions pour les PME

**Girls in ICT :**  
toutes les mêmes chances  
au sein du groupe artelis





cegecom

# Contenu



**Cybersecurity Day**

## Bienvenue

### **Cyber Security Day 2022**

Retrouvez-nous à la

**Saarlandhalle de Sarrebruck**

le 6 juillet de 09h à 18h.

L'occasion d'échanger avec nos experts au sujet de la cybersécurité.

### **Mentions légales**

#### **Editeur**

cegecom s.a.

3, rue Jean Piret

L-2350 Luxembourg

Tel.: +352 26499-1

[www.cegecom.lu](http://www.cegecom.lu)

**Chef de projet :** Carina Schettgen

**Rédaction allemand :** Armin Neidhardt

**Rédaction française :** Mick Daniel

**Réalisation :** Michael Weiss

**Droits des photos :** Eric Devillet Photographie, Dirk Guldner, Süwag, Neodigital, Staatskanzlei des Saarlandes, VSE NET, AdobeStock, Shutterstock, Getty Images, 123 RF

## Focus

- 6 L'Internet haut débit pour tous
- 8 À pleine vitesse

## Innovation

- 10 PME, sont-elles suffisamment digitalisées ?
- 12 Manager et former en temps de crise

## Portrait client

- 14 h2a – Fait évoluer sa téléphonie d'entreprise
- 16 Pour Neodigital, l'avenir passe par le numérique
- 18 Regus – Un partenariat fondé sur l'imprévisibilité

## Intern

- 20 Une start-up dans un environnement établi
- 22 Girls in ICT: « Nous avons toutes les mêmes chances! »

## Nouvelles

- 24 News

The logo for ICT Spring, featuring the text 'ICT' in a large, bold, white font above the word 'SPRING' in a smaller, bold, white font, all contained within a black rectangular box.

## Invitation

Nous sommes heureux de vous retrouver lors de l'**ICT Spring** qui se déroulera du 30 juin au 1 juillet 2022 à LuxExpo The box, stand 43.

Profitez de ces 2 jours pour rencontrer nos équipes et découvrir les dernières tendances dans le domaine des télécoms.

## Editorial

### Chères lectrices, chers lecteurs,

Les temps incertains exigent plus de flexibilité, plus de sécurité et des relations de confiance. La réactivité, la faculté à innover et un partenariat fiable de proximité sont des facteurs clés pour y parvenir. Cela s'applique particulièrement au domaine des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), qui évolue très rapidement.

C'est pourquoi, le groupe artelis, avec VSE NET et cegecom, met tout en œuvre afin de rester, même en période de turbulences, un partenaire fiable et innovant pour ses clients, en proposant une large gamme de services TIC.

Il y a par exemple nos produits en marque blanche destinés à la construction de réseaux en fibre optique, tels que ceux utilisés depuis cette année par l'entreprise Süwag, dans la région de Francfort. Parallèlement, nous soutenons la stratégie gigabit de la Sarre et déployons de manière ciblée nos réseaux haut débit dans les communes et les zones industrielles de la Sarre. Nos prestations comprennent également des produits innovants, tels que des solutions de virtualisation Cloud ou des services voix à valeur ajoutée, comme ceux utilisés par le groupe E.ON.

Pour une meilleure protection contre les cyberattaques, la relocalisation des serveurs clients spécifiques vers nos data centres au Luxembourg et en Sarre est d'une grande importance. La démarche

est non seulement plus sûre et économe en énergie, mais elle répond également à toutes les exigences en matière de sécurité des données, grâce à la coopération du groupe artelis avec l'Union Data-Center du groupe E.ON.

Dans les pages suivantes, vous en saurez plus sur les nouveaux produits et services que nous développons, où l'expansion de la fibre optique progresse, comment nous soutenons les petites et moyennes entreprises, pourquoi les centres de données réduisent les coûts et augmentent la protection contre les cyberattaques et qui nous fait confiance en Allemagne et au Luxembourg. À cette fin et une fois de plus, nous avons rassemblé des histoires passionnantes de clients et de partenaires dans ce dernier numéro du magazine InMotion.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir à la lecture du nouvel InMotion.

Cordialement vôtre,



Georges Muller  
Directeur



Georges Muller, Directeur d'artelis, de cegecom et de VSE NET

Source de stabilité :

---

**le groupe artelis, un partenaire fiable  
en période de turbulences.**



VSE NET déploie les réseaux de fibre optique de manière ciblée

# L'Internet haut débit pour tous

**La feuille de route pour la mise en œuvre de la stratégie gigabit de la Sarre est en place : tous les districts du Land devraient recevoir des connexions gigabit d'ici 2025, partout où la demande des citoyens est suffisante. Dans le cas des communications mobiles, une couverture presque complète de tous les itinéraires de transport, des ménages et des entreprises avec 50 Mbit/s est prévue pour fin 2024. D'ici fin 2025, des réseaux 5G hautement performants seront également disponibles dans une grande partie de la Sarre. C'est ce qui ressort d'un protocole d'accord conclu mi-février par la Chancellerie d'État, l'Association des villes et municipalités de la Sarre et l'industrie des télécommunications présente en Sarre.**

Cette déclaration d'intention est considérée comme la base de la façon dont la Sarre doit se développer en tant que gigabit Land dans les années à venir en combinant les forces. L'État, les municipa-

lités, les opérateurs de réseau et les sociétés de tours conviennent que l'expansion du réseau dans un objectif économique est prioritaire.

Par rapport aux subventions, l'expansion en fonds propres est mise en œuvre beaucoup plus rapidement et est neutre en termes de coûts pour les budgets publics. Dans l'ensemble, les opérateurs de réseau prévoient de connecter plus des trois quarts de tous les ménages sarrois au réseau de fibre optique dans les années à venir, principalement dans les districts dits cibles, où il n'existe pas de réseau gigabit disponible aujourd'hui. Pour environ un tiers de ces quartiers, il existe déjà une perspective concrète d'approvisionnement en fibre optique de la part des opérateurs de réseau, de sorte que la construction débutera sous peu. La base repose ici sur les procédures locales de pré-commercialisation des opérateurs de réseau. Si dans certaines régions l'expansion financée par les opérateurs privés ne suffit pas économiquement, l'État a recours à des subventions ciblées, et dispose à cette effet de 100 millions d'euros. Ces

fonds de l'État financeront un programme de soutien fédéral destiné aux municipalités. La stratégie de financement définie dans le mémorandum repose sur la législation de l'UE en matière d'aides d'État qui, à partir de 2023, permettra des mesures de soutien dans tous les domaines sans perspective d'expansion digitale.

## Feuille de route

Pour les districts ciblés, les opérateurs de réseau peuvent décider d'ici le printemps 2023 par eux-mêmes où ils souhaitent construire. Ensuite, le Land lancera une mesure de soutien financier centralisée pour les districts cibles dans lesquels le marché n'a pas encore créé une perspective concluante d'approvisionnement en gigabits. Ainsi, ces districts doivent être connectés au réseau national d'un seul coup et le plus rapidement possible.

Après cela, l'accent sera mis sur la densification des quartiers qui disposent déjà partiellement des réseaux compatibles pour l'Internet rapide, mais pas encore dans toutes les rues. Dans ces quartiers, le marché décidera progressivement de la

## Déclarations du cercle des signataires

### Tobias Hans (ancien Ministre-Président de la Sarre)

« Mes remerciements vont à tous les partenaires qui ont contribué à façonner le processus stratégique. En resserrant les rangs aujourd'hui, nous avons réalisé quelque chose d'unique jusqu'à présent : une harmonisation du marché axée sur l'initiative privée et sur le soutien financier public, promotion ainsi qu'un accord conjoint sur un calendrier concret pour l'ensemble du Land ».

### Patrik Lauer (Président du Conseil du district de la Sarre)

« C'est une base importante pour l'expansion de nos compétences numériques en Sarre. Grâce à la stratégie gigabit soutenue par les districts et l'Association régionale de Sarrebruck, une voie importante est tracée pour les régions numériques, modernes et donc durables de notre pays. »

### Hermann Josef Schmid (Président de l'Association des villes et municipalités de Sarre)

« La possibilité d'accéder à des connexions gigabit performantes est un élément essentiel pour la création de conditions de vie égales pour tous les Sarrois, que ce soit à la campagne ou en ville. Les villes et municipalités de la Sarre se réjouissent que la signature du protocole d'accord soit une étape décisive vers une couverture gigabit rapide et complète. »

### Georges Muller (Directeur de VSE NET)

« En tant que fournisseur de services d'infrastructure, VSE NET construit son réseau de fibre optique dans les villes et municipalités de la Sarre depuis plus de 20 ans. En outre, des zones industrielles ciblées équipées de fibre optique sont en cours de développement dans tout le Land, assurant ainsi la compétitivité des entreprises qui y sont basées. Cela profite à la Sarre, à l'économie et aux habitants d'ici. »

### Extrait des parties qui ont signé le protocole d'entente:

- Le Ministre-Président, au nom de la Sarre
- Le Saarländischer Landkreistag (Conseil du district de la Sarre), en représentation des districts de la Sarre et de l'association régionale de Sarrebruck
- L'Association des villes et municipalités de la Sarre représentant les villes et municipalités de la Sarre
- VSE NET GmbH

mise en œuvre de ses plans. D'ici fin 2024, il devrait également être possible de déterminer où le marché sera actif seul pour les districts partiellement approvisionnés en gigabits. Si l'expansion par financements privés dans certains districts ne couvre pas toutes les zones, les municipalités concernées pourront alors bénéficier du soutien financier étatique.

L'État soutiendra les municipalités à la fois sur le plan opérationnel par l'intermédiaire du Breitbandbüro Saar, financé par la Chancellerie d'État et réduira leurs charges financières : si une municipalité utilise les subventions de manière particulièrement efficace et ciblée en l'absence d'expansion du marché, le soutien financier de l'État ira au-delà de la pratique nationale. Afin de coordonner de manière optimale le financement étatique et privé et de poursuivre en permanence l'orientation stratégique, le Land élaborera un plan de développement du gigabit auquel les opérateurs de réseau et les municipalités contribueront par leur planification locale.

### L'Internet haut débit en Sarre, par le groupe VSE

energis et VSE NET poursuivent en étroite coordination le déploiement FTTH déjà en place auprès des clients privés et professionnels, ainsi que la connexion en fibre optique des zones commerciales en Sarre. L'expansion FTTH est par exemple réalisée dans les municipalités de Wadern, Püttlingen, Mandelbachtal, Großrosseln ou de Kleinblittersdorf. Les zones d'activités connectées à l'Internet rapide comprennent par exemple : Lockweiler-Krettnich, Vorderster Berg, Völklingen, Heusweiler, Kleinblittersdorf, Campus Nobel Saarwellingen ou Lisdorfer Berg. D'autres zones suivront.



## Süwag et VSE NET font avancer la digitalisation

# à pleine vitesse

**C'est ensemble, que l'entreprise de services énergétiques Süwag Energie AG de Francfort et le prestataire de services de télécommunications VSE NET GmbH de Sarrebruck font avancer la digitalisation. Pour ce faire, Süwag avec sa société de réseau Syna GmbH construiront l'infrastructure nécessaire à l'Internet haut débit dans leur zone d'approvisionnement, avec des connexions à fibre optique à l'épreuve du temps, allant directement jusqu'aux bâtiments.**

**A**lors que Süwag prend en charge la partie vente et marketing de l'Internet haut débit, VSE NET fournit la plateforme de télécommunications ultramoderne pour les services informatiques, comme base technique pour la commercialisation. Dans cette optique, les deux sociétés du groupe E.ON ont signé un contrat début 2022.

Avec ce contrat, l'opérateur et prestataire de services VSE NET démontre une fois de plus son savoir-faire particulier en marque blanche, qui est désormais sollicité dans toute l'Allemagne. De nombreuses entreprises telles que E.ON Energie Deutschland GmbH (Brandebourg et Mecklembourg-Poméranie occidentale),

Avacon Connect (Basse-Saxe et Saxe-Anhalt), Westenergie Breitband GmbH (Eifel, Hunsrück, Nahe) ou encore EWR (Worms) s'appuient déjà avec succès sur les services techniques de VSE NET via des modèles de coopération individuels sur mesure.

VSE NET a ainsi posé un nouveau jalon pour la croissance à l'échelle de l'Allemagne dans le secteur des marques blanches. La plateforme de télécommunications en question disposera des conditions techniques nécessaires afin de réagir rapidement, de manière transparente et flexible aux exigences des clients. Ainsi, VSE NET veut réussir à convaincre d'autres clients tels que les opérateurs énergétiques régionaux ou municipaux dans toute l'Allemagne de le rejoindre.



Combiner l'ancien et le nouveau: (de gauche à droite) Mike Schuler, membre du conseil d'administration de Süwag Energie AG et Patrick Kunkel, maire de la ville d'Eltville am Rhein, dans la vieille ville d'Eltville avec un morceau symbolique de fibre optique.

## Focus sur la digitalisation

Si tout se passe comme prévu, les premiers foyers de la région Rhin-Main pourront utiliser des solutions de téléphonie et d'Internet attrayants avant la fin de cette année. La condition préalable est un intérêt suffisant des ménages pour l'Internet haut débit.

À cette fin, Süwag entamera la phase de pré-commercialisation dans la première zone cible près d'Eltville am Rhein en mai de cette année. Au moins 40% des clients potentiels doivent utiliser l'offre de l'Internet haut débit, afin que la construction du réseau de type FTTH (Fiber To The Home) puisse être réalisée. Une fois le projet finalisé, les citoyens pourront profiter de services de téléphonie hautement performants et utiliser l'Internet haut débit doté de bandes passantes allant jusqu'à 1 GB/s. Le réseau de fibre optique doit être progressivement déployé dans d'autres communes de la zone d'approvisionnement.

Grâce à sa forte présence régionale, Süwag Energie AG fournit de manière fiable de l'électricité et du gaz à environ

1,5 million de personnes dans une zone d'environ 5.200 kilomètres carrés en Hesse, en Rhénanie-Palatinat, dans le Bade-Wurtemberg et en Bavière. Elle propose également de nombreux services énergétiques innovants.

En tant qu'opérateur et prestataires de services, VSE NET intervient en arrière-plan dans le déploiement de type FTTH pour les clients privés et fournit la base technique pour une mise à disposition réussie des prestations. L'objectif des partenaires du groupe E.ON est de faire progresser l'infrastructure digitale dans la zone de couverture de Süwag afin que de plus en plus de foyers bénéficient d'un accès Internet haut débit.

### La communauté crée une coopération

Christopher Osgood, Directeur général des ventes de Süwag, est convaincu que les deux sociétés disposent des meilleures conditions nécessaires pour faire progresser la digitalisation.

La base pour cela est le succès dans leurs domaines d'activité respectifs et la coopération de confiance: « Cela profitera à l'ensemble de la région et à chaque client. Grâce à la puissance et à l'expérience de VSE NET, nous pouvons rapidement et efficacement mettre en œuvre des solutions solides et des processus puissants » explique-t-il.

Georges Muller, Directeur général de VSE NET, se réjouit que Süwag, une autre grande entreprise, fasse confiance aux services de VSE NET: « Notre plateforme de télécommunications moderne fournit la base pour pouvoir offrir aux clients de Süwag des services hautement performants de manière efficace et orientée client. Aussi, nous voulons convaincre d'autres clients potentiels en Allemagne. »



Les PME au Luxembourg

# Sont-elles suffisamment digitalisées ?

Poser la question, c'est y répondre. Le dernier indice annuel relatif à l'économie et à l'économie numérique (DESI) publié en novembre 2021 par la Commission européenne est à cet égard révélateur. D'après cet index qui évalue les progrès réalisés par les 27 États de l'Union européenne dans le domaine digital, le Luxembourg se démarque par son niveau de connectivité, mais certainement pas par la digitalisation de ses PME. Explications.

À première vue, le tableau dressé par le DESI est plutôt flatteur pour le Grand-Duché. Globalement, le pays occupe la 8e place et sa note est largement supérieure à la moyenne européenne (59 contre 50,7).

Ces bons résultats s'expliquent en premier lieu par un haut niveau de connectivité (4e position). Le pays est presque entièrement couvert par des réseaux fixes à haut débit rapide. Il bénéficie d'une bonne couverture des réseaux à très haute capacité (VHN). Plus de la moitié des ménages (53%) ont opté en 2020 pour des vitesses supérieures ou égales à 100 Mbps.

Le Grand-Duché se porte également très bien en ce qui concerne son capital humain. Il se situe au-dessus de la moyenne pour les trois indicateurs relatifs aux compétences numériques (élémentaires, avancées et logicielles élémentaires). Ainsi, près de deux tiers des résidents luxembourgeois âgés de 16 à 74 ans possèdent au moins des compétences numériques élémentaires. La proportion de spécialistes et de diplômés en technologies de l'information et de la communication (TIC) se situe largement au-dessus de la moyenne.

### Une grande frilosité technologique

Par contre, les chiffres sont plus mitigés en ce qui concerne l'intégration des technologies numériques par les entreprises. Le pays figure en effet en milieu de classement. Certes, de bons résultats ont été enregistrés en ce qui concerne la part des entreprises qui analysent le big data ou partagent les informations en ligne. Mais ce n'est pas le cas pour les ventes en ligne, que ce soit au Luxembourg ou à l'étranger, et les factures électroniques. À peine 9% des PME vendent en ligne au Luxembourg alors que la moyenne européenne se situe à 17% et seulement 14% d'entre elles procèdent à une facturation électronique contre 32% de moyenne dans l'UE.

Ce dernier chiffre est d'autant plus préoccupant que d'ici le 1er juillet 2022, toutes les entreprises luxembourgeoises, quelle que soit leur taille, auront l'obligation légale de basculer progressivement vers une facturation totalement dématérialisée et d'éditer des factures structurées, c'est-à-dire répondant aux normes de l'administration fiscale.

Malgré de nombreuses initiatives mises en place comme le programme d'aide à la

numérisation des entreprises luxembourgeoises Fit4Digital de Luxinnovation, de nombreuses entreprises hésitent encore à franchir le pas de la transformation digitale. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette frilosité technologique. Pour les entreprises de taille modeste, les coûts de la digitalisation sont parfois difficiles à estimer et les efforts de transformation peuvent paraître plus démesurés qu'ils ne le sont. S'y ajoute la peur de ne pas réussir à sécuriser ses données une fois numérisées. La crise sanitaire a également plongé bon nombre de PME dans le doute. D'après une enquête publiée en juin 2021 en Belgique et au Luxembourg par Sage, une société multinationale éditrice de logiciels, plus de la moitié des PME sondées se disent inquiètes ou incertaines quant à leur pérennité. Une entreprise sur cinq craint même la faillite.

### Une source d'opportunités immenses

Pourtant, si les temps sont durs pour une grande partie des PME, il y a toutes les raisons de se montrer optimiste. La reprise de la consommation s'amorce depuis quelques mois et la digitalisation offre aux PME un large panel d'opportunités pour devenir plus efficaces et plus compétitives.

Avec la distanciation sociale mise en place pour enrayer la pandémie, la technologie joue un rôle important dans le maintien et la stimulation des interactions avec le client. Elle permet même, dans de nombreux cas, de développer la clientèle en explorant de nouveaux canaux et en proposant des expériences connectées. Grâce aux solutions digitales, les PME peuvent gagner en temps, en qualité et en flexibilité et deviennent de ce fait plus performantes et plus résilientes. En d'autres termes, les petites structures n'ont pas d'autre choix que se digitaliser pour être moins vulnérables et être ainsi plus à même de surmonter les crises qui ne manqueront pas de se présenter sur leur chemin.

**Et pourquoi ne pas commencer par une solution de télécommunications pour TPE/PME qui combine l'accès à Internet et le service téléphonique ?**





Les services Cloud VSE NET rendent cela possible

---

# Manager et former en temps de crise

Depuis le début de la crise du Covid une entreprise de Sarrebruck spécialisée dans le domaine hautement sensible de la facturation par carte de crédit s'appuie sur les services Cloud vocaux du réseau téléphonique virtuel de VSE NET. Ensemble avec son partenaire comdialog de Wiesbaden, VSE NET a installé en 48 heures les postes de travail aux domiciles d'environ 300 employés du client. L'ACD Cloud ainsi déployé permet une gestion et un acheminement automatiques des appels téléphoniques entrants vers les opérateurs disponibles, quel que soit leur lieu de travail. Entre-temps, l'ACD a été développé et optimisé en réponse aux besoins croissants du client, tandis que les postes de travail à domicile ont été entièrement intégrés au bon fonctionnement de l'entreprise. Le respect de la protection des données ainsi que les différentes contraintes techniques liées au Home Office, constituent là les principaux défis. La ligne téléphonique professionnelle doit, par exemple, être totalement dissociée de la ligne privée, afin d'éviter toute confu-

sion ou atteinte à la vie privée des opérateurs.

Cependant, cette nouvelle manière de travailler, qui est plutôt avantageuse pour les collaborateurs, constitue un véritable casse-tête pour les coaches, formateurs et managers. Comment intégrer, former ou encadrer les opérateurs à distance ?

Pour répondre à cela l'accessibilité et les fonctionnalités ont été développées davantage en collaboration avec le client. Ainsi un outil a été mis en place, permettant un suivi personnalisé de l'opérateur à distance, transparent et conforme à la protection des données. L'outil de formation et de coaching a également été adapté et personnalisé pour ne pas perdre en efficacité et continuer de former facilement les salariés à distance.

Une chose est donc sûre : le télétravail devrait se poursuivre dans le contexte professionnel post-Covid. D'ailleurs, le taux d'absentéisme pour maladie a nettement diminué dans cette entreprise.





Baptiste Hugon,  
Directeur-associé de h2a

Portrait client

Une solution de téléphonie adaptée à l'organisation

# h2a – fait évoluer sa téléphonie d'entreprise

En mai 2020, à la sortie du confinement, l'agence de communication luxembourgeoise fait appel à cegecom afin de moderniser sa téléphonie d'entreprise, elle opte pour la solution Managed Com. Peu importe qu'ils soient au bureau, en déplacement ou en home office, ses collaborateurs restent joignables en permanence et peuvent ainsi mieux servir leurs clients.

« cegecom est notre fournisseur de téléphonie depuis 15 ans. C'était donc tout naturel de faire appel à ses services et à ses solutions, pour basculer notre infrastructure téléphonique vers une solution plus adaptée à ce contexte inédit. »



### La société

h2a est une agence de communication qui allie enthousiasme et créativité dans ses projets.

Spécialisée dans trois grands piliers d'activités (print, web et marketing), elle accompagne ses clients dans toutes les étapes de leur communication : depuis la stratégie jusqu'à la mise en place de leurs actions (campagnes publicitaires, réalisation de sites Internet, conceptions graphiques, projets rédactionnels...). Ces derniers (start-ups, associations jusqu'aux grands groupes) sont notamment actifs dans les secteurs public et privé (industrie, construction, santé, finance...). La société, qui a reçu le label « Made in Luxembourg », emploie 12 personnes.



### Le besoin

Durant la pandémie et le confinement, l'agence de communication avait besoin d'une solution de téléphonie flexible, afin de poursuivre ses activités en télétravail et continuer à servir ses clients. « Notre infrastructure classique ne nous permettait pas d'être joignables en permanence, ni de communiquer sur nos projets, entre nous et avec nos clients, en dehors du bureau, » se rappelle Baptiste Hugon, le Directeur associé de la société.



### La solution

En mai 2020, au sortir du premier confinement, ce dernier contacte alors cegecom pour une solution adaptée à la réorganisation de son agence. « cegecom est notre fournisseur de téléphonie depuis 15 ans. C'était donc tout naturel de faire appel à ses services et à ses solutions, pour basculer notre infrastructure téléphonique vers une solution plus adaptée à ce contexte inédit, » indique-t-il. L'opérateur alternatif de télécommunications au Luxembourg et dans la Grande Région lui propose et installe rapidement sa solution de téléphonie d'entreprise tout en un : Managed Com. L'agence dispose désormais de lignes dédiées sur IP, avec une boîte vocale programmable et des fonctions de transferts et de renvois d'appels. En cas de croissance de l'agence, la solution est économique, souple, facilement extensible et adaptée à l'organisation des équipes en mode télétravail. « Grâce à l'application téléchargeable sur les smartphones, celles-ci peuvent être joignables à tout moment, et répondre ainsi au plus vite aux appels de nos clients et de nos collaborateurs, » conclut M. Hugon. En réponse à une simple question, un échange téléphonique rapide suffit bien souvent.

## Portrait client



Stephen Voss, membre fondateur et directeur des ventes et du marketing de Neodigital.

Ce n'est pas un hasard si la compagnie d'assurances 100% numérique est devenue leader dans la Sarre. Son service, sa transparence et ses prix équitables attirent de plus de plus de clients

# Pour Neodigital, l'avenir passe par le numérique

Pour les compagnies d'assurance modernes, il est bien loin le temps où l'agent rendait personnellement visite à ses clients avec ses dossiers sous le bras. Aujourd'hui, les processus automatisés, l'Internet à haut débit, l'utilisation de l'intelligence artificielle, la possibilité pour les clients d'accéder en ligne 24 heures sur 24 à tous leurs documents pertinents via le portail sécurisé myNeo font partie du quotidien de Neodigital. Depuis quatre ans, la compagnie d'assurances de Neunkirchen connaît une croissance fulgurante en jouant sur tous les tableaux de la numérisation. Grâce à des contrats flexibles que les clients peuvent résilier du jour au lendemain, une gestion exclusivement en ligne sans paperasserie inutile et une volonté d'innovation permanente, Neodigital fait bouger les lignes dans le secteur de l'assurance. Depuis le début, VSE NET accompagne l'entreprise numérique en tant que prestataire TIC.



## La société

Lorsque Stephen Voss et Dirk Wittling fondent Neodigital en 2017, ils ont dès le départ pour objectif de faire de leur entreprise une « usine d'assurance » leader sur son marché. Un pari réussi : aujourd'hui, l'assureur numérique compte environ 80 employés, pour la plupart des experts en assurance passionnés par les technologies de l'information, et plus de 350.000 clients dans toute l'Allemagne. Le télétravail, qui permet de concilier vie professionnelle et vie privée, connaît un franc succès auprès du personnel.

Si Neodigital a connu un développement rapide, elle le doit essentiellement à son équipe. Celle-ci assure la numérisation complète de la chaîne de valeurs dans l'entreprise pour la plus grande satisfaction des clients. « La réduction des coûts grâce à la numérisation permet d'obtenir des prix équitables pour nos produits d'assurance et d'accroître la transparence de nos procédures auprès de nos clients et partenaires de distribution », souligne Stephen Voss, le directeur des ventes. Neodigital propose une large gamme de produits d'assurance : de l'assurance responsabilité civile à l'assurance téléphone portable en passant par l'assurance vélo, l'assurance accidents, l'assurance biens mobiliers et l'assurance habitation. D'autres produits seront bientôt ajoutés comme l'assurance auto numérique dans le cadre d'une joint-venture avec HUK-COBURG. Outre les activités directes et de courtage, les partenariats occupent également une place très importante au sein de Neodigital. L'entreprise propose ainsi ses produits d'assurance en marque blanche. Le principe de ce modèle commercial B2B est de mettre les produits et processus à disposition de partenaires. Le concept porte ses fruits, comme le démontrent les récentes collaborations avec la Süddeutsche Krankenversicherung (SDK) pour l'assurance responsabilité civile et le groupe d'assurances Die Bayerische pour la distribution exclusive de l'assurance téléphone portable.



## Le besoin

Une entreprise entièrement digitalisée a besoin d'une infrastructure sécurisée et performante. Le traitement des données personnelles, les exigences sans cesse croissantes du législateur en matière de sécurité des données et le souhait d'une disponibilité accrue des données font qu'il est devenu indispensable d'avoir comme prestataire de services un partenaire 100% fiable. « Nous avons choisi VSE NET dès le départ », explique Kurt Dreistadt, administrateur IT senior. « Des circuits courts, des contacts personnalisés ainsi qu'une grande capacité à résoudre les problèmes en un temps limité ont été des arguments déterminants qui nous ont incités à conclure ce partenariat ». Pour sécuriser ses données, Neodigital s'appuie sur le data center certifié de VSE NET à Saarwellingen et utilise les connexions Internet à haut débit du prestataire de services de télécommunications du groupe VSE. De plus, le fait que le data center soit vert s'inscrit dans la stratégie de développement durable de Neodigital, qui a vu son modèle d'entreprise récompensé par le label de contrôle « Durabilité certifiée 2022 » de l'Institut allemand pour la durabilité et l'économie.

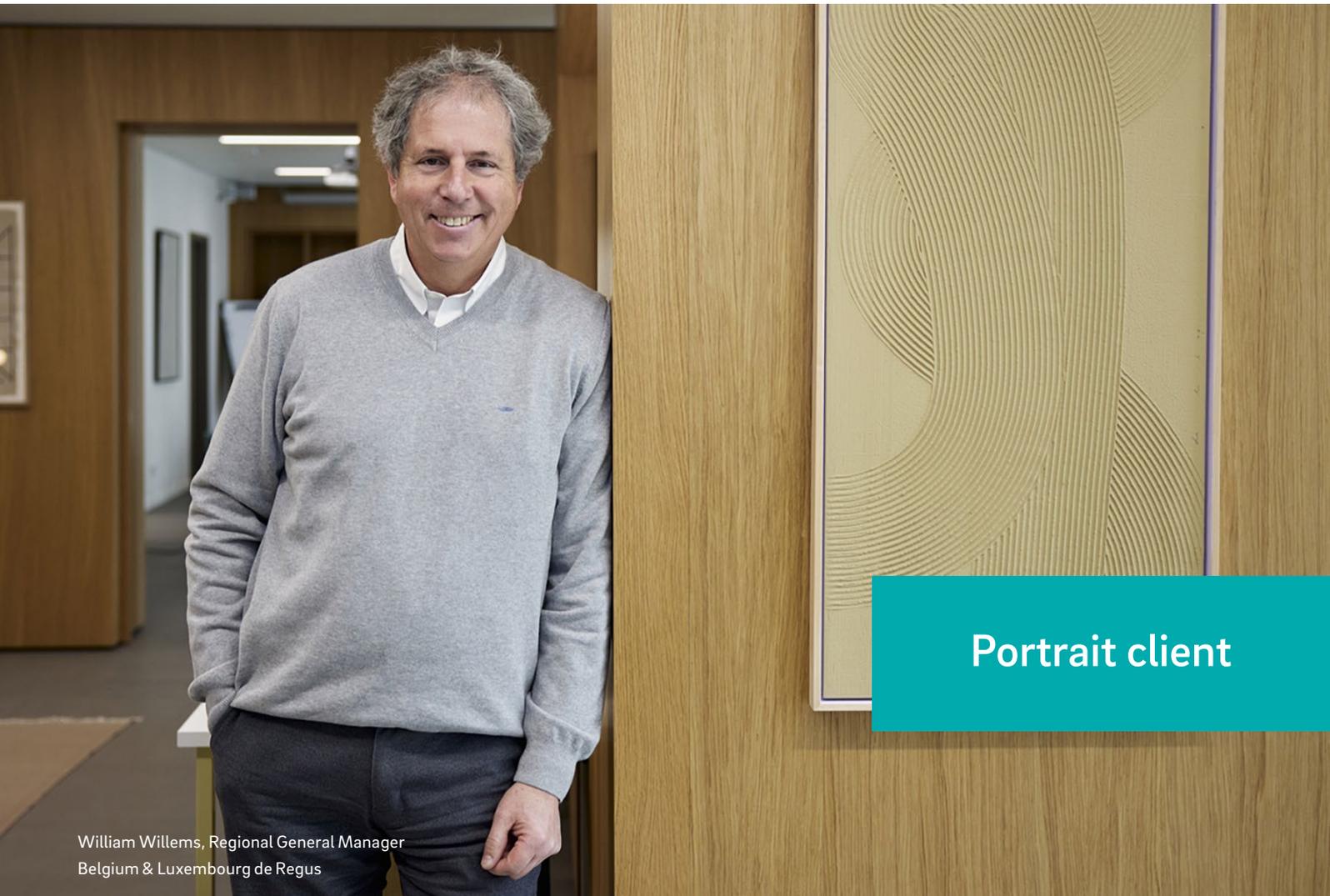


La durabilité est une préoccupation majeure pour l'équipe de Neodigital qui participe activement au reboisement de la forêt municipale d'Usingen et soutient également le reboisement par un don personnel.



## La solution

L'Office fédéral de la sécurité des technologies de l'information (BSI) a placé la barre très haut en matière de sécurité des données. Il exige des assureurs qu'ils mettent en place un système de redondance géographique. Autrement dit, les données doivent être sécurisées de manière redondante dans des data centers dont les sites sont distants d'au moins 200 km. La coopération entre les data centers hautement sécurisés et disponibles des opérateurs VSE NET, envia TEL à Leipzig et LEW TelNet à Augsburg répond précisément à cet impératif. Ainsi, les racks de Neodigital ne se trouvent pas seulement dans le data center de Saarwellingen, mais aussi dans celui d'envia TEL à Leipzig. La sauvegarde et la sécurité des données sont de cette manière assurées dans plusieurs endroits distincts. De plus, tous les data centers des trois prestataires de services de télécommunications du groupe E.ON sont certifiés ISO 27001 et répondent aux exigences d'utilisateurs comme Neodigital.



## Portrait client

William Willems, Regional General Manager  
Belgium & Luxembourg de Regus

Regus – cegecom:

# un partenariat fondé sur l'imprévisibilité

**William Willems, Regional General Manager Belgium & Luxembourg de Regus a fait appel à cegecom pour ses solutions de voix et de connectivité.**

Créé en Belgique en 1989, Regus Group propose à ses clients des espaces de travail flexibles et modernes. Bureaux, salles de réunion, espaces de coworking, Regus personnalise et adapte les lieux aux modes de travail de ses clients. Ces espaces sont entièrement équipés, une prestation complète, qui comprend le mobilier, l'infrastructure téléphonique et la connexion Internet à haut débit. Le client n'a plus qu'à choisir la formule qui lui correspond et s'y installer, un gain de temps considérable.

« cegecom nous offre la flexibilité dont nous avons besoin, car notre business repose sur l'imprévisibilité. Face aux besoins urgents de nos clients, notre valeur ajoutée est notre réactivité. »



### La société

Rebaptisée depuis International Workplace Group (IWG), la multinationale répond aux besoins des professionnels en déplacement, des start-ups et des PME jusqu'aux grandes organisations, ayant besoin de louer des espaces de travail à la journée ou à l'année, pour leurs collaborateurs.

Installé au Luxembourg depuis 1992, IWG comprend deux entités : Regus Luxembourg et Spaces (des bureaux d'au moins 3.000 m<sup>2</sup> pour grandes sociétés). Plus de 30.000 m<sup>2</sup> répartis sur 13 sites au Luxembourg sont gérés par le groupe, qui emploie aujourd'hui une trentaine de salariés. « Notre objectif est de fournir très rapidement à nos clients des espaces de travail et une prise en charge complète, afin de les accompagner intégralement dans leurs défis de flexibilité logistique, notamment en termes d'infrastructures IT, » explique William Willems, Regional General Manager Belgium & Luxembourg. « Nous sommes également en mesure de leur proposer des espaces opérationnels et connectés en moins d'une semaine. »



### Le besoin

« Nous travaillons avec des grands groupes, notamment financiers et de conseils, qui ont besoin d'un réseau telecom (voix et Internet) extrêmement performant et sécurisé, avec une vitesse de chargement et de téléchargement élevée, mais également des lignes dédiées ou partagées » poursuit M. Willems.

De plus, pour mieux adapter son infrastructure aux défis d'affaires croissants des clients, le groupe leur attribue une part de sa large bande passante existante. Le cas échéant, il demande à cegecom un upgrade, afin de créer pour le compte du client une capacité de connectivité spécifique.

« Nous avons besoin d'une infrastructure téléphonique et de connectivité très performante sans laquelle nous ne pouvons ouvrir de nouveaux espaces, ni proposer ces espaces à nos clients » justifie le Regional General Manager Belgium & Luxembourg.



### La solution

Pour répondre à la demande de ce dernier, cegecom intervient comme fournisseur de connectivité et de téléphonie. La qualité des lignes et des connexions étant fondamentale pour IWG, l'opérateur telecom offre également à son client la possibilité de créer son propre VPN dans ses propres réseaux et de gérer ces réseaux.

« cegecom nous offre la flexibilité dont nous avons besoin, car notre business repose sur l'imprévisibilité. Face aux besoins urgents de nos clients, notre valeur ajoutée est notre réactivité » précise M. Willems.

Ce dernier attache aussi une grande importance au fait que cegecom, société luxembourgeoise opérant au Grand-Duché, dispose ainsi d'une connaissance approfondie du marché et des acteurs locaux : « La disponibilité, la réactivité et l'efficacité de ses collaborateurs est tout aussi fondamentale pour nous, pour assurer un service impeccable à nos clients ».

Fort de ce partenariat de confiance entamé en 2008, IWG a pu ainsi tripler ses surfaces de bureaux ces trois dernières années.

Dans les prochaines années, le groupe compte bien développer ses activités au Luxembourg et ouvrir une trentaine de sites, notamment aux frontières allemande, belge et française.



Pour plus d'informations :  
info@cegecom.net

www.regus.com/en-gb/luxembourg



De gauche à droite: Markus Knoll, Benjamin Hesser, Jan-Frederic Meyer, Simon Tonner, Sebastian Georg, Alexander Philipp, Thomas Balbier, Jens-Christian Merg, Michael Paulus, Martin Botsch

## Le nouveau département de développement de logiciels de VSE NET

# Une start-up dans un environnement établi

**Les technologies de l'information et de la communication se développent de manière toujours plus intégrée. Non sans conséquences pour les fournisseurs de services de télécommunications. L'opérateur et prestataire de services VSE NET du groupe artelis se transforme de plus en plus en un prestataire de services TIC innovant. Une évolution rendue possible par la digitalisation, les nouveaux marchés et les exigences croissantes des clients.**

Nouvelles plateformes, technologie Cloud, automatisation des processus, virtualisation, infrastructures informatiques... Les télécommunications classiques connaissent un tournant sans précédent. Les câbles et les fils tirés par le passé, c'est-à-dire le hardware, ont laissé place au Software qui se charge aujourd'hui du processus d'information et de communication.

L'intégration technologique s'accélère toujours plus. VSE NET et cegecom se sont depuis longtemps adaptés à cela afin

de rester des partenaires technologiques innovants pour leurs clients et faire avancer la digitalisation.

Le département de développement de logiciels de VSE NET a été officiellement lancé en février 2021. Avec pour nom « Télécommunications et développement de systèmes », ce service compte désormais une équipe de 12 personnes dirigée par Jens-Christian Merg, Responsable du département axé sur l'informatique. Avec une moyenne d'âge de 31 ans, l'équipe opère depuis le site technique de Völklingen-Geislautern.

La distinction entre hard-et software est floue : ici, les développeurs d'applications et les administrateurs informatiques travaillent main dans la main autour du



système de support opérationnel OSS. Ils veillent à ce que les applications et les processus fonctionnent le plus harmonieusement possible pour les clients, sur les plateformes des data centers du groupe artelis.

### Briser les barrières

Le développement technique apporte avec lui de nouvelles méthodes de travail. « Il s'agit de briser les barrières et de sortir des sentiers battus, afin de trouver ensemble des solutions au sein d'artelis, » explique Jens-Christian Merg. Pour travailler via des plateformes, virtualiser des serveurs, c'est-à-dire le hardware existant plus performant, il faut s'intéresser au fonctionnement des systèmes de gestion des données, comme le pare-feu par exemple.

Il en va de même pour le transit des données des techniques et systèmes de transmission. Une collaboration interdépartementale est donc nécessaire pour répondre aux exigences accrues des clients. « Par principe, de moins en moins de clients veulent de l'hardware en interne et préfèrent travailler entièrement à partir du Cloud, » poursuit Jens-Christian Merg. Les difficultés de livraisons, la pénurie des composants et la situation politique et



sanitaire mondiale actuelle accélèrent ce processus.

Car en fin de compte, le rôle de VSE NET reste bien de gérer les difficultés d'approvisionnement dans l'intérêt du client ou de tirer le meilleur parti des serveurs existants en construisant une infrastructure informatique virtuelle intelligente.

VSE NET compte aujourd'hui plusieurs clients tels que Victors-Gruppe, la plateforme d'achat en ligne alocalo ou ARGE Solar, qui se sont débarrassés des problèmes liés au hardware en travaillant sur des serveurs virtuels hébergés dans les data centers de VSE NET.

C'est ce qu'on appelle le « Local Cloud » dans le monde moderne des télécommunications : local parce que la proximité géographique et le contact personnel continuent de jouer un rôle important même dans le monde virtuel. C'est justement ce que permettent les data centers de VSE NET en Sarre.

### Automatisation des activités quotidiennes

Mais les jeunes talents ne font pas seulement avancer les hard- et softwares. Une tâche importante est l'automatisation des processus des activités quotidiennes, en particulier dans le domaine de la clientèle de masse, explique Michael Paulus membre de l'équipe.

Via sa plateforme, VSE NET gère les commandes des clients et leur traitement

de manière entièrement automatisée. Les exigences et la gestion deviennent de plus en plus complexes ne serait-ce qu'en raison du nombre croissant de partenaires en marque blanche avec une multitude de clients privés aux besoins différents. VSE NET opère désormais dans toute l'Allemagne et gère la plupart de ses activités depuis la Sarre, de manière digitale et en ligne, bien sûr. Il en va de même pour le processus de changement de client, dans le cadre de la clientèle privée, concernant la portabilité du numéro de téléphone ou les déclarations aux autorités par exemple.

Les activités avec d'autres opérateurs travaillant avec VSE NET en Open Access tels que Deutsche Telekom devraient également être de plus en plus automatisées.

La nouvelle troupe fait avancer sans relâche le processus de digitalisation : flexibilité et collégialité en sont le moteur : que ce soit lors des formations nécessaires, dans le travail quotidien ou dans la manière de coopérer au sein du groupe artelis et VSE. Les signes de croissance sont là. C'est tout simplement un plaisir de travailler dans cette équipe, dit Michael Paulus.



Girls in ICT:

# « Nous avons toutes les mêmes chances ! »

**Le groupe artelis avec VSE NET et cegecom se développe et avec lui la proportion de femmes. Les équipes mixtes composées d'hommes et de femmes de tout âge sont les plus aptes à relever les défis digitaux dans un domaine hautement technique. « Ici, chacun et chacune peut mettre à profit ses points forts », affirme Ina Nenno de VSE NET.**

La jeune femme de 27 ans travaille comme Responsable grands comptes, chargée des partenaires en marque blanche. Depuis janvier dernier, elle renforce l'équipe commerciale « Indirect Sales and Carrier Services » de VSE NET. Au total, quatre collaboratrices et collaborateurs gèrent l'activité de marque blanche à l'échelle de l'Allemagne depuis Sarrebruck. VSE NET a depuis renforcé sa présence dans le nord et dans l'est de l'Allemagne, où le groupe a récemment gagné le Francofortois Süwag, un client majeur dans ce

**« Nous avons tous les mêmes chances et opportunités de formation continue au sein du groupe artelis. Il suffit de les saisir ».**



domaine. Aux côtés d'Eric Brinkers (responsable du département), de Niko Hayn et de Timo Bauer, Ina Nenno est le seul renfort féminin à ce jour.

Certes, il n'est pas toujours facile pour les femmes de prendre pied dans les métiers techniques. « Mais mes collègues m'ont accueillie chaleureusement, m'ont intégrée et toujours soutenue, » explique la sympathique jeune femme. Après tout, c'est une interlocutrice digne de confiance pour les grands comptes et partenaires du secteur de marque blanche ; elle est à leur disposition pour répondre à leurs questions et développe en parallèle le portefeuille clients. Une entreprise en croissance couvrant toutes les facettes des technologies de l'information et des télécommunications nécessite donc des connaissances approfondies.

Elle n'a jamais été confrontée à des préjugés concernant les femmes exerçant dans un domaine technique et si cela devrait arriver elle convaincrat son interlocuteur du contraire. « Avec nos clients et nos partenaires, nous avons toujours communiqué sur un pied d'égalité et le fait d'être une femme ne joue aucun rôle. Ce qui est important sont les connaissances du métier et les compétences », déclare Ina Nenno avec assurance. L'image de l'homme et de la femme dans le secteur technique s'est déjà améliorée et continuera de s'améliorer à l'avenir.

### **Des conditions de travail appropriées chez VSE NET**

Ina Nenno a terminé sa formation dans une entreprise complètement différente, puis a rejoint VSE NET au début de l'année. « Les conditions de travail sont bonnes », dit-elle. VSE NET crée un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour concilier travail et famille. « Bien sûr, les horaires flexibles de travail et les possibilités de travailler à domicile sont favorables ». Bien que l'industrie des TIC soit encore dominée par les hommes occupant des postes de direction dans l'ensemble, elle reste convaincue que les femmes et les hommes ont les mêmes chances dans le groupe artelis. « Nous avons toutes et tous les mêmes opportunités, il suffit seulement de les saisir. » Le monde du travail et par conséquent le secteur des télécommunications subissent des changements numériques avec des secteurs de travail passionnants et stimulants.

Selon Ina Nenno, des opportunités de carrière y sont souvent liées et motivent les jeunes femmes à envisager une carrière dans une entreprise TIC tournée vers l'avenir, qui opère également au-delà des frontières avec le Luxembourg.

« La personne qui souhaite mettre à profit ses talents dans une branche passionnante et en croissance constante est au bon endroit chez VSE NET et cegecom au sein du groupe artelis! »

# NEWS

## Tarifs fixes

### Numéros d'appel 180: un alignement tarifaire pour les réseaux fixes et les communications mobiles

Les clients en Allemagne peuvent se réjouir: depuis le 1er décembre 2021, l'Agence fédérale des réseaux (Bundesnetzagentur), a instauré des tarifs fixes pour les appels,

depuis un réseau fixe et mobile du pays, vers les numéros d'appel 180. En pratique, cela signifie que tous les appels téléphoniques mobiles vers les numéros 180 tels que 180-1, -2, -3, -4 ou -5, sont devenus nettement moins chers. Cette mesure est particulièrement intéressante pour les utilisateurs de solutions de téléconférences,

désormais plus abordables durant les déplacements.

D'ailleurs, l'opérateur et fournisseur de services VSE NET propose également des solutions de conférence téléphonique dans toute l'Allemagne.

**Pour plus d'informations:**  
[service@vsenet.de](mailto:service@vsenet.de)

## Une demande croissante

### Un interlocuteur unique pour les numéros de service.

Pour ses numéros de service tels que le 0800, E.ON Energie Deutschland s'appuie de plus en plus sur les prestations de VSE NET en coopération avec comdialog de Wiesbaden. Au cours des dernières semaines, environ 160 numéros de service ont été transférés, petit à petit, de Deutsche Telekom vers le réseau téléphonique virtuel de VSE NET. E.ON Energie Deutschland GmbH est un opérateur énergétique leader en Allemagne. La holding d'E.ON Sales en Allemagne est spécialisée dans la fourniture d'électricité,

de gaz, de solutions photovoltaïques et d'électromobilité. VSE AG de Sarrebruck appartient également au groupe E.ON Energie Deutschland. C'est précisément maintenant où les clients se rapprochent à nouveaux des leaders du marché en raison de l'insolvabilité de fournisseurs low-cost, que les numéros d'appel de service connaissent une forte hausse en Allemagne. Certaines sociétés du groupe utilisent déjà les services de VSE NET, tels que la distribution automatique d'appels (automatic call distribution, ACD).

**Pour plus d'informations:**  
[service@vsenet.de](mailto:service@vsenet.de)

## Faciliter les démarches annuelles

### Relever les compteurs via des portails vocaux

Au moins une fois par an, le fournisseur d'énergie envoie un courrier demandant de communiquer les relevés de compteur de gaz, d'eau, de chaleur et d'électricité. Une démarche nécessaire, mais fastidieuse pour de nombreux utilisateurs. Pourtant, les entreprises modernes responsables de la gestion des données énergétiques offrent à leurs clients toute la panoplie d'outils de communication: de la communication écrite, passant par la saisie en ligne,

jusqu'au portail vocal.

Le gestionnaire de données des services publics de Sarrebruck, Comet, fait désormais appel aux services de VSE NET pour la saisie automatique des relevés de compteurs. En coopération avec Comdialog de Wiesbaden, un portail vocal qui a fait ses preuves est utilisé à cette fin. Cela permet aux clients de communiquer facilement et en toute sécurité leurs relevés de compteurs à Comet par téléphone. Un portail facile d'utilisation basé sur un programme qui vérifie la plausibilité et la véracité des informations communiquées. L'automati-

sation des opérations offre de nombreux avantages pour les clients et les fournisseurs d'énergie. De cette façon, les sources d'erreur comme les saisies manuelles sont éliminées et le déroulement digital est accéléré allant jusqu'aux systèmes de facturation et de comptabilité. De nombreuses entreprises du secteur de l'énergie telles MVV à Mannheim ou NEW à Mönchengladbach font depuis longtemps confiance aux services voix à valeur ajoutée de VSE NET.

**Pour plus d'informations:**  
[service@vsenet.de](mailto:service@vsenet.de)

## Plus rapide, plus sécurisé, plus puissant

### Les nouveaux serveurs DNS de VSE NET

Les clients de VSE NET et de cegecom peuvent se réjouir: avec les nouveaux serveurs DNS, surfer sur Internet est devenu plus rapide, plus puissant et surtout plus sûr. L'année dernière, deux nouveaux serveurs DNS ont été installés et mis en service sur deux sites, l'un à Saarwellingen et l'autre au Luxembourg.

DNS (Domain Name Service) signifie l'aliasing des adresses IP aux adresses de nom de domaine.

Cela permet de fournir aux visiteurs des sites Internet des adresses lisibles et accessibles en temps réel, par exemple [www.vsenet.de](http://www.vsenet.de) ou [www.cegecom.lu](http://www.cegecom.lu).

Les quatre serveurs DNS sont non seulement plus rapides et plus puissants, mais également plus sécurisés en cas de défaillance d'un des serveurs DNS. En outre, les charges, c'est-à-dire le trafic Internet émergent, peuvent être mieux réparties sur les quatre serveurs existants. Autre avantage, l'extension sans problème des clusters dans les serveurs.

Et la bonne nouvelle: les clients de VSE NET et cegecom n'ont rien à faire. Ils profitent tout simplement des avantages techniques des nouveaux serveurs DNS de VSE NET.

**Pour plus d'informations:**  
[thomas.balbier@vsenet.de](mailto:thomas.balbier@vsenet.de)

## cegecom s.a.

3, rue Jean Piret  
L-2350 Luxembourg  
Tel.: +352 26499-1  
[www.cegecom.lu](http://www.cegecom.lu)

Pour plus d'actualités suivez-nous:



Ou abonnez-vous à notre newsletter:  
[cegecom.lu/fr/newsletter-cegecom](http://cegecom.lu/fr/newsletter-cegecom)

