



Contenu

Mentions légales

Editeur

L-2350 Luxembourg Tel.: +352 26499-1

Responsables projet: Veronika Fried, Sarah Koenig

Rédaction allemand: Armin Neidhardt

Rédaction française : Mick Daniel, Hyppalages

Réalisation: Michael Weiss

Droits des photos: Getty images, Eric Devillet Photographie, Armin Neidhardt, Dirk Guldner, Saarlandes, VSE NET, iStock, AdobeStock

Focus

- La dynamique de l'innovation digitale 6
- Entretien avec Dr. Stephan Tenge 8

Innovation

- Fibre optique: les 7 avantages 10
- Cybersécurité 12
- Des solutions pour entreprises en situation de crise 14
- La solution Voix 16

Portrait client

- **AVEGA** 18
- 20 Summacom
- **NSI Luxembourg** 22

Interne

- Solutions de communication pour le contact client 24
- En faire davantage avec les ressources existantes 26

Nouvelles

News 24

Editorial

Chères lectrices, chers lecteurs,

La protection des infrastructures de télécommunications critiques est plus importante que jamais: les cyberattaques deviennent toujours plus sophistiquées. Que ce soit dans les entreprises ou les institutions étatiques les TIC sont de plus en plus vastes, complexes et les crises actuelles exigent un haut niveau de sécurité. Des solutions flexibles, innovantes, la confiance, l'expérience ainsi qu'une action rapide et résolue en sont les conditions préalables nécessaires.

Le groupe artelis, avec ses filiales VSE NET et cegecom, apporte ces dernières; à la pointe du progrès, il développe constamment ses services ICT. L'ensemble de ses solutions et services comprenant la téléphonie, la connectivité, l'Internet, le Managed Services, le Managed Firewall ainsi que les services de data centers et les solutions en marque blanche tiennent compte de l'importance croissante de la sécurité informatique.

Dans notre dernière édition du magazine InMotion, vous découvrirez ce que nous mettons en œuvre pour poursuivre notre développement, renforcer la protection contre les cyberattaques, soutenir les

entreprises, mais également le rôle important que joue les data centers dans la sécurité des données de nos clients, tout comme des témoignages intéressants de professionnels qui nous accordent leur confiance.

Prenez le temps de le parcourir, y dénicher des informations intéressantes pour votre business et n'hésitez pas à nous contacter afin d'aborder ensemble les projets de 2023!

Nous vous souhaitons, ainsi qu'à votre famille, à vos amis et à vos partenaires, une année 2023 pérenne et en bonne santé.

Cordialement,

Georges Muller Directeur



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

Solide comme un roc:

VSE NET et cegecom, des partenaires fiables en ces temps incertains.



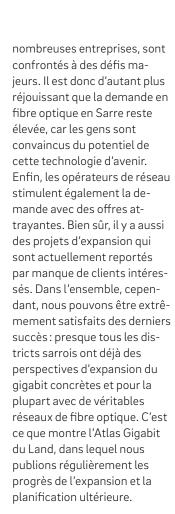
La Sarre crée les emplois du futur

La dynamique de l'innovation digitale

La digitalisation est considérée comme un sujet majeur d'avenir. Des réseaux ultra-rapides doivent être construits en Sarre au plus tard en 2025. InMotion s'est entretenu avec Jürgen Barke, Ministre de l'économie, de l'innovation, du numérique et de l'énergie de la Sarre, ainsi que vice-Premier ministre. L'Ukraine, le Covid et la crise énergétique éclipsent actuellement beaucoup de choses. La digitalisation se noie littéralement dans les médias. Que prévoit la Sarre dans les années à venir pour poursuivre l'expansion de la fibre optique?

Surmonter les défis actuels est momentanément et à juste titre au centre de la politique. Néanmoins, le gouvernement sarrois garde également un œil sur les sujets d'avenir: au début de l'année, le Land a adopté une stratégie Gigabit, que nous mettons maintenant en œuvre de manière cohérente. Ce faisant, nous nous appuyons délibérément dans un premier temps sur l'expansion des opérateurs de réseau et les soutenons sur toute la ligne. Ensemble avec les acteurs du marché et les municipalités, nous nous sommes fixé un objectif clair, que nous voulons atteindre en unissant nos forces: des réseaux ultra-rapides doivent être construits d'ici 2025 au plus tard dans les quartiers des municipalités où la demande des citoyens est suffisamment élevée. Lorsque le marché ne peut pas faire face seul à l'expansion, nous fournirons un soutien ciblé sous forme de subventions dès l'année prochaine. Le Land a prévu 100 millions d'euros à cet effet.

L'intérêt pour le FTTH (Fiber To The Home) ne semble pas être aussi grand que prévu dans certains endroits. Qu'est-ce qui ne va pas? De nos jours, les citoyens, mais aussi de



Les investissements dans l'économie sont actuellement reportés en raison des incertitudes en matière de planification. L'économie a plus que jamais besoin de digitalisation. Quelles mesures sont nécessaires pour veiller à ce que l'absence de digitalisation n'entraîne pas de désavantages compétitifs?

Tout d'abord, il est compréhensible que les entreprises agissent avec prudence face aux prévisions de récession. Mais c'est ainsi que je vois les choses: la digitalisation est une technologie facilitatrice, qui permet également une transformation verte et durable. Afin de faire progresser sensiblement la transformation digitale de l'économie sarroise, les acteurs concernés dans le domaine du transfert de savoir-faire et de la mise en réseau en Sarre sont plus étroitement liés. Par exemple, le Mittelstand Digital Zentrum et le centre de compétences Power4Production de ZeMA et DFKI sont connectés au réseau d'innovation East Side Fab. Tout cela dans le European Digital Innovation Hub, l'IDIH-Saarland (« Industrial Service Digitalisation and Artificial Intelligence HUB Saarland »), financé par le Land et par la Commission européenne, afin de promouvoir sensiblement la dynamique de l'innovation digitale. Cependant, nous continuerons également à développer un financement à petite échelle pour la digitalisation : sur la base d'une évaluation en cours, nous réviserons le programme de financement des PME DigitalStarter Saarland et le lancerons avec une deuxième phase de financement dès mi-2023 environ.

La cybersécurité devient de plus en plus importante. Le CISPA est un fleuron de la Sarre et de la Grande Région. Mais les startups espérées ne progressent pas comme attendu, n'est-ce pas?

Oui, la cybersécurité devient de plus en plus importante. Et parce que CISPA et l'ensemble de Saar-Informatik sont parmi les meilleurs au monde dans ce domaine, de grandes entreprises actives au niveau mondial telles qu'Airbus viennent en Sarre pour rechercher une technologie sûre et fiable du futur. En plus de ce partenariat exclusif, CISPA a également engendré plusieurs spin-offs et sécurisé le financement de nombreuses futures start-ups CISPA, via son propre fonds de capital-risque CIS-PA de plus de 50 millions d'euros. Le système d'innovation qui en résulte est immense.

La digitalisation de l'administration publique avance lentement et constitue un argument récurrent des entreprises. Pourquoi cela ne s'accélère-t-il pas?

Nous y travaillons de manière intensive, afin d'élargir notre gamme de services digitaux aux citoyens et entreprises, mais aussi pour rendre les flux de travail administratifs internes plus rapides, plus simples et plus conviviaux. Même si beaucoup a déjà été accompli, il existe encore un grand potentiel de rattrapage dans les services administratifs prévus par la loi sur l'accès en ligne (OZG). Afin d'accélérer davantage le processus de digitalisation, nous avons mis en commun les forces disponibles de manière centralisée au sein du ministère de l'Economie, de l'Innovation, du Numérique et de l'Énergie, entre autres, afin de tirer parti des synergies et de réduire les efforts de coordination. En outre, des fonds budgétaires supplémentaires d'une ampleur considérable ont été lancés pour faire progresser la digitalisation de l'État et des municipalités. Ces mesures, et d'autres encore, auront un impact.

La Sarre est petite et donc gérable. Pourquoi le pays ne se positionne-t-il pas autant dans le domaine de la digitalisation? Cela pourrait en faire un pionnier en Allemagne et marquer des points en tant que site dans toute l'Europe.

Afin de faire face aux changements structurels, le gouvernement sarrois met très clairement l'accent sur les domaines de l'innovation et du digital, qui ont également été définis au nom de mon ministère. Nous voulons et utiliserons les opportunités offertes par la digitalisation pour renforcer la Sarre en tant que site économique et exploiter un nouveau potentiel de création de valeur.

C'est pourquoi nous soutenons, financièrement et avec du savoir-faire, des entreprises et des institutions sarroises ainsi que leurs employés. Nous favorisons le réseautage des entreprises et de la recherche dans les réseaux d'innovation et travaillons en étroite collaboration avec un grand nombre d'acteurs de l'écosystème digital de la Sarre et de la Grande Région. L'expertise de la Sarre en matière d'intelligence artificielle ou de cybersécurité, par exemple, est déjà reconnue dans le monde entier. Nous voulons continuer à utiliser ces compétences, les connecter encore plus étroitement aux entreprises et à l'industrie de notre Land.

Existe-t-il une coopération transfrontalière avec la France et le Luxembourg dans le domaine de la digitalisation. Et, dans l'affirmative, à quoi ressemble-t-elle?

La digitalisation et l'innovation digitale ne s'arrêtent pas aux frontières nationales, comme on peut le voir lors des tests digitaux trinationaux où la Commission européenne accorde une attention particulière aux innovations 5G transfrontalières dans toute l'Europe et en Sarre-Lor-Lux. En vue du développement de la digitalisation des entreprises, l'IDIH-Sarre susmentionné travaillera en réseau en mettant l'accent sur la France et le Luxembourg. Un premier exemple concret de cette coopération peut être vu dans le domaine de la cybersécurité, où les réseaux de cybersécurité CYBR360.saarland et securitymadein.lu travaillent de plus en plus ensemble et développent des offres transfrontalières.



Entretien avec Dr. Stephan Tenge

« artelis est sur la bonne voie avec VSE NET et cegecom »

Actuellement, le monde est en crise. La guerre en Ukraine et ses conséquences, notamment la crise énergétique, font la une des journaux. Pourtant, la digitalisation reste l'un des grands domaines d'avenir, car elle constitue un élément important de la transition énergétique. De plus, il serait difficile d'imaginer un monde sans Internet rapide, sans services Cloud et sans data centers.

Avec ses produits et services innovants, le groupe artelis fait avancer la digitalisation de manière significative. InMotion a demandé à Dr. Stephan Tenge comment il envisageait le futur d'artelis et de ses deux filiales VSE NET et cegecom. Depuis le début du mois d'avril de cette année, Dr. Tenge est Président du conseil d'administration technique au sein de VSE AG et Président du conseil d'administration du groupe artelis. Auparavant, il était Président du conseil d'administration technique de l'entreprise énergétique Avacon à Helmstedt, en Basse-Saxe.

L'avenir appartient aux services TIC. Comment le groupe artelis va-t-il se positionner sur ce marché à l'avenir?

Les activités de base du groupe restent la téléphonie, la connectivité et l'accès à Internet. Le portefeuille évolue de plus en plus vers des services gérés intégrés, comme, par exemple, le PBX (Private Branch Exchange) virtuel, les services vocaux intelligents à valeur ajoutée ou les services de Managed Firewall. Nous répondons ainsi à l'imbrication croissante de l'informatique et des télécommunications.

VSE NET et cegecom évoluent dans un secteur en pleine croissance, ce qui ne manque pas de susciter des convoitises. En l'état actuel des choses, serait-il envisageable qu'un autre partenaire stratégique monte à bord?

artelis, avec ses activités de télécommunications, revêt une grande importance stratégique pour le groupe VSE. C'est la raison pour laquelle VSE avait racheté à l'époque les parts d'Encevo et augmenté sa participation à 90%. Il n'y a actuellement aucune raison de s'écarter de cette stratégie.

À l'inverse, quelles conditions devraient être réunies pour qu'artelis prenne des participations dans d'autres entreprises?

Ne pas vouloir faire tout soimême ne signifie pas forcément acheter d'autres entreprises ou en devenir l'actionnaire majoritaire. Souvent, les

coopérations avec des partenaires adéquats sont bien plus utiles, car plus flexibles.

EuroSkyPark fait partie de ces participations. Est-ce que cela restera le cas? Les effets de la cyberattaque de février continuent à se faire sentir et mettront du temps à se résorber entièrement. Néanmoins, le modèle économique d'EuroSky-

Park continue de porter ses fruits.

Les services et les technologies Cloud ainsi que les services des data centers font l'objet d'une demande accrue sur le marché. Où voyez-vous des opportunités de croissance dans ces domaines?

L'offre "vServer" d'une infrastructure informatique virtualisée est bien accueillie sur le marché. Dans ce domaine, l'étendue des prestations et des services est en constante évolution. Avec le nouveau service de Managed Firewall, nous tenons également compte de l'importance croissante de la sécurité informatique.

La construction d'un nouveau data center de VSE NET est depuis longtemps en discussion. Où en est-on à l'heure actuelle?

Le choix du site pour le nouveau data center est déjà bien avancé. Des candidats ont été identifiés et le cadre d'investissement a été déterminé. Si nous parvenons à acquérir les clients nécessaires, nous commencerons la construction de SAAR2 l'année prochaine.

Où voyez-vous d'autres opportunités de croissance pour VSE NET au sein du groupe E.ON?

Les produits en marque blanche, les services vocaux intelligents à valeur ajoutée et le projet du data center E.ON Edge sont des exemples de la manière dont VSE NET s'implique avec succès au sein du groupe E.ON. Nous voulons continuer à nous développer dans cette direction.

Avec la guerre en Ukraine, la surveillance des infrastructures critiques est de plus en plus au centre de l'attention. Où en est le développement du réseau radio de 450 MHz résistant au black-out et destiné à couvrir l'ensemble du territoire de la Sarre? Aujourd'hui, VSE NET fournit déjà avec succès de nombreux services pour une

exploitation fiable des services de télécommunications critiques au sein et en dehors du groupe VSE. Dans le cadre de la construction prévue d'un nouveau réseau radio de 450 MHz, nous sommes directement impliqués en tant que groupe par l'intermédiaire d'E.ON et apportons naturellement notre expérience et nos compétences. La construction du réseau n'a toutefois pas encore commencé en Sarre et, par conséquent, l'exploitation locale n'est pas encore définie.

VSE NET et cegecom sont en partie présents sur le marché avec des services et des produits différents. Dans quels domaines la coopération peut-elle être renforcée à l'avenir?

VSE NET et cegecom - et donc indirectement leurs clients - profitent beaucoup de leur collaboration au sein du groupe artelis dans les domaines technique, commercial et financier. Même si différents services et marques sont visibles à l'extérieur, une coordination étroite et un partage de savoir-faire ont lieu au sein d'artelis. D'ailleurs, seule l'offre résidentielle energis Highspeed bénéficie d'une zone géographique de commercialisation fixe. Pour les segments des clients professionnels de

VSE NET et de cegecom, la Sarre ainsi que le Luxembourg sont des marchés prioritaires, mais sans limites fixes, d'autant plus que les portefeuilles TIC comprennent de plus en plus des services qui ne nécessitent plus forcément la présence locale de réseaux physiques propres.

Qui, au sein du groupe VSE, s'occupe en priorité du déploiement du FTTH (Fiber To The Home) en Sarre?

Le déploiement FTTH « à grande échelle » fait partie de l'offre résidentielle energis Highspeed dont VSE NET est le prestataire technique. Cependant, VSE NET commercialise ses propres solutions destinées aux professionnels en s'appuyant sur ce même réseau FTTH.

VSE NET expérimente déjà l'accès au réseau de tiers avec Deutsche Telekom et est donc en avance sur son temps. Comment le libre accès va-t-il évoluer?

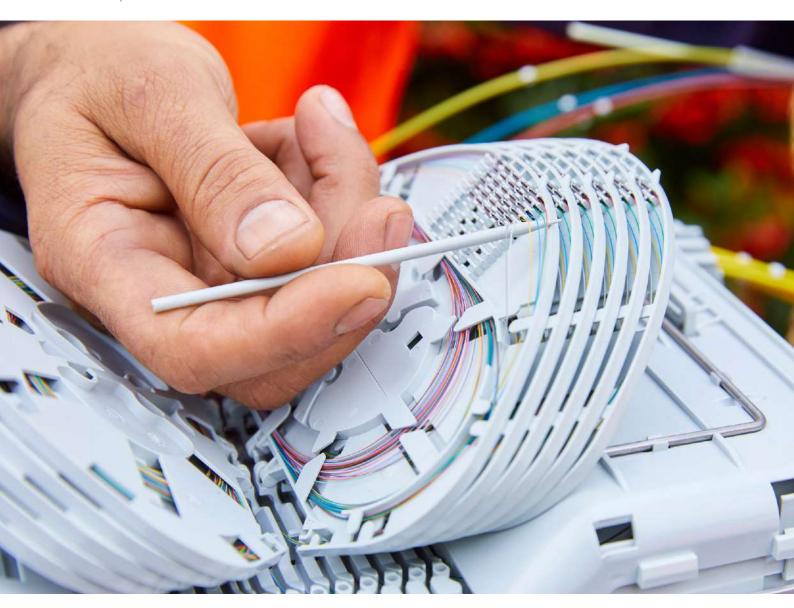
L'ouverture de nos propres réseaux FTTC (Fiber To The Curb) à Deutsche Telekom était une bonne décision. L'offre d'accès à des conditions identiques à celles de Deutsche Telekom existe d'ailleurs aussi pour tous les autres fournisseurs. Dans l'ensemble, le libre accès n'est pas encore très répandu dans les réseaux FTTH. Cela s'explique également par le fait que, contrairement au FTTC, il n'existe plus de réglementation stricte des prix pour la transmission du réseau et qu'un prix de marché communément accepté n'a pas encore été trouvé.

La pénurie de main-d'œuvre qualifiée est un défi majeur pour l'économie allemande. D'où viendront les futurs spécialistes d'artelis?

Nous faisons face à la pénurie de maind'œuvre qualifiée en collaborant étroitement avec les écoles supérieures et les universités, en proposant en interne un excellent programme de formation technique et commerciale et en offrant des postes globalement attrayants.

Une question pour conclure. Y aura-t-il bientôt un nouveau directeur général ou une nouvelle directrice générale au sein du groupe artelis?

Lorsque nous aurons trouvé la bonne personne, nous renforcerons le management d'artelis.



Fibre optique

Les 7 avantages pour l'entreprise

Depuis la pandémie et l'explosion de nouvelles pratiques comme les vidéoconférences et le télétravail, la digitalisation des processus et des applications s'est accélérée. Ce développement accru exige des réseaux toujours plus puissants, capables de transférer de plus en plus de données de plus en plus rapidement. La seule manière pour une entreprise de répondre efficacement à cette nécessité est la fibre optique. Voici pourquoi en 7 points.

Une bande passante élevée

Le premier avantage et le plus évident de la fibre optique est la capacité de la bande passante. Aujourd'hui, quel que soit le secteur d'activité de votre entreprise, vous recevez et envoyez de plus en plus de paquets de données et vos besoins en bande passante deviennent de plus en plus importants. Sans une connexion ultra-rapide, des goulots d'étranglement peuvent se créer et ralentir considérablement votre réseau.



Une faible latence

Pour rappel, la latence fait référence au délai de transmission des informations entre les différents équipements informatiques. Il désigne le temps nécessaire pour qu'un paquet de données soit transmis de l'émetteur au destinataire et renvoyé à l'émetteur. Plus la latence est élevée, plus elle affectera la performance de votre réseau. Avec la fibre optique, c'est tout le contraire. Sa latence faible permet une meilleure qualité des liaisons et des débits émis et reçus plus rapides.

À titre de comparaison, les connexions Internet courantes atteignent une vitesse maximale de 100 Mbit/s alors que les bandes passantes à fibre optique autorisent un débit de 100 Gbit/s, soit mille fois plus! Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si le Luxembourg possède le huitième Internet le plus rapide au monde. Il le doit en grande partie au déploiement de la fibre dans tout le pays.

Un meilleur confort d'utilisation

Au-delà des aspects techniques, la fibre offre aussi un meilleur confort d'utilisation. La vitesse de navigation sur Internet et les différents outils connectés est quasiment instantanée. Télécharger des données ne pose plus aucun problème. Pour donner un ordre d'idées, une fibre optique de 500 Mbit/s va télécharger un film de 3 Go en moins de 5 secondes, contre 50 minutes pour une connexion ADSL de 8 Mbit/s.

Une réponse adéquate aux nouvelles méthodes de travail

Un réseau de fibre optique permet de répondre aux nouvelles méthodes de travail en entreprise : outils SaaS, solutions Cloud, intelligence artificielle, machine learning, téléphonie IP, VOIP, etc. Ses performances rendent l'usage en multi-sites plus accessible et favorisent le travail collaboratif. Vos équipes sont connectées en permanence sans interruption, ont un accès direct aux ressources de l'entreprise et peuvent s'échanger des fichiers volumineux.

Grâce à la fibre optique, votre entreprise fluidifie également ses processus et améliore l'expérience client. Les commandes, les projets clients, les facturations électroniques et le service après-vente sont mieux gérés et plus rapidement.

Des données mieux protégées

Opter pour la fibre optique, c'est opter pour la protection de vos données. Vos données sont plus sécurisées que si vous utilisez le réseau cuivré ou sans fil. Le réseau de fibre optique est plus simple à surveiller. Il permet d'ajouter des services annexes qui améliorent la protection des données comme le cryptage du transfert d'informations, le Managed firewall, les data centers sécurisés et même des solutions entièrement personnalisées.

Une connexion constante grâce à une bande passante symétrique

Lorsque vous souscrivez à une offre Internet entreprise, deux solutions s'offrent à vous: le débit symétrique et le débit asymétrique. Le premier permet de bénéficier d'un débit montant (upload) et d'un débit descendant (download) identiques. Une offre Internet fibre optique à débit symétrique offre de nombreux avantages. Vous pouvez en même temps télécharger des données sur Internet et envoyer des fichiers volumineux sans perte de bande passante, utiliser des outils de collaboration en ligne, synchroniser vos données avec des serveurs à distance et profiter pleinement des services du Cloud.

Des avantages en termes de coût

Contrairement à une idée répandue, la fibre optique n'est pas forcément plus chère. Les coûts ont diminué ces dernières années grâce aux progrès technologiques, au réseau territorial – particulièrement bien étendu au Luxembourg – et aux nouvelles techniques d'installation plus rapides.

Passez votre business à la vitesse supérieure et bénéficiez de 3 mois offerts*:



*offre valable jusqu'au 23.12.22, voir conditions.



Cybersécurité

La condition préalable à une digitalisation réussie

La digitalisation progresse, et les cyberattaques aussi. Selon l'Office fédéral de la sécurité de l'information (BSI), environ 400.000 attaques se produisent chaque jour sur les infrastructures informatiques en Allemagne. Et la tendance est à la hausse, surtout avec la guerre en Ukraine.

Droblème supplémentaire : les attaques deviennent de plus en plus complexes et posent des défis de plus en plus grands aux autorités publiques, aux entreprises ainsi qu'aux clients privés. Tout le monde peut en être la victime, soit de manière ciblée ou purement accidentelle. L'Office fédéral de la sécurité de l'information (BSI) estime désormais les dommages économigues à plus de 230 milliards d'euros par an. L'incidence cyber devient donc l'un des plus grands risques d'affaires.

Ainsi, « mieux vaut prévenir que guérir ». Et cela vaut avant tout pour la protection

des infrastructures informatiques. Parce qu'une fois que les cyberattaques ont réussi et que la perte de données commerciales importantes est bien là, l'existence d'une entreprise peut même être menacée.

Lors de la Journée de la cybersécurité à Sarrebruck cet été, des experts de la recherche, de la politique, de l'économie, et en particulier de l'industrie informatique, ont discuté de la manière de se protéger, des faiblesses, de leurs expériences vécues et des enseignements qu'ils en ont tirés. L'événement était organisé par l'East Side Fab, la Chambre de commerce et d'industrie de la Sarre et saar.is. Les organisateurs ont eu le plaisir d'accueillir environ 400 participants, ce qui souligne une fois de plus l'importance de la cybersécurité.

Espionnage et chantage

Alors que les attaques à grande échelle contre des institutions, des groupes industriels ou des politiciens de haut rang relèvent souvent de l'espionnage et que les attaquants attachent une grande importance à ne pas être démasqués, les attaques dites de ransomware sont souvent le fait du crime organisé, dans le but d'extorquer beaucoup d'argent. Si ces attaquants réussissent à par exemple introduire clandestinement des chevaux de Troie dans les réseaux d'entreprise pour chiffrer les données au-delà de toute reconnaissance, généralement il est déjà trop tard. Bien avisé, celui qui a alors pris les bonnes dispositions et sauvegardé ses données commerciales importantes deux ou trois fois.

Pièces jointes malveillantes des e-mails, vulnérabilités logicielles, failles dans les réseaux... Les sources d'intrusions crimi-

nelles depuis l'Internet mondial sont nombreuses et donnent des sueurs froides aux responsables informatiques. Dans de nombreux cas, l'acte est opéré par des professionnels et depuis l'étranger, explique Vera Sikes du BSI à Sarrebruck. « Nous voulons plus de digitalisation et nous avons pour cela besoin d'une protection numérique appropriée, » insiste Stefan Schneider. CIO du groupe Eberspächer, il connaît ce malaise, lorsque le pire cauchemar des employés IT devient l'amère réalité un dimanche matin. L'année dernière, la société a en effet été piratée et une tentative d'extorsion à grande échelle a été lancée via un ransomware.

« Bien que nous nous fussions préparés à de telles attaques et que nous ayons activé des plans d'urgence préalablement créés, nous avons dû faire face aux conséquences de l'attaque pendant deux à trois mois au total», explique Stefan Schneider. « Rien que pendant trois ou quatre jours, par exemple, toutes les données des marchandises entrantes et sortantes devaient être saisies manuellement».

Une plus grande sensibilité à la cybersécurité s'impose

Le principal problème est et reste la prise de conscience adéquate de l'importance de la cybersécurité. « Elle relève de la gestion d'entreprise », explique Vera Sikes. Le BSI recommande d'investir environ 20 % des coûts informatiques totaux dans la sécurité et la protection. Les évaluations des risques devraient être faites à l'avance et des mesures concrètes devraient être planifiées en prévision du pire. Cela inclut également des mesures simples telles que des listes téléphoniques à jour, ou bien les personnes à avertir immédiatement en cas de crise. Alors que les grandes entreprises ont leurs propres services informatiques avec des experts appropriés qui savent quoi faire en cas de cyberattaques, les risques d'une attaque sont tout aussi élevés pour les PME. Au contraire : vous devez souvent obtenir des conseils et des interventions externes, c'est-à-dire rechercher des partenaires informatiques de confiance sur le marché.

Le réseau de cybersécurité de la Sarre pourrait être une aide précieuse pour les entreprises locales et les particuliers. Le ministre des Affaires économiques Jürgen Barke l'a officiellement présenté lors de la Journée de la cybersécurité. Le cœur de ce réseau est la chaîne de sauvetage numérique, destinée à fournir un soutien en cas d'incidents de sécurité informatique. Le long de cette chaîne de secours à plusieurs La Ministre-Présidente Anke Rehlinger, Georges Muller et Tim Schönbeck (de gauche à droite).



Sur le stand de VSE NET: Philippe







Le ministre de l'Economie Jürgen Barke (à gauche) en conversation avec Bernd Trampert.

niveaux d'intervention, des prestataires de services de sécurité informatique certifiés mettent leur savoir-faire à la disposition des personnes touchées afin de remédier aux incidents. « Grâce à une telle offre développée avec le BSI, la Sarre est la deuxième région d'Allemagne dans ce domaine », s'est réjoui Jürgen Barke. Depuis juin 2021, le BSI est en effet présent en Sarre à proximité du campus universitaire de Sarrebruck. Il a pour tâche principale la sécurité en intelligence artificielle. Avec ses 30 employés prévus, il sert d'interface entre le CISPA et le DFKI.

Bien que les entreprises disposent de beaucoup de savoir-faire IT, leurs organisations sont souvent très complexes et positionnées à l'international. Daniel Sauder, responsable de la sécurité informatique chez Thyssenkrupp, considère donc la mise en réseau au sein de l'entreprise, la communication et la confiance entre les employés comme des conditions préalables importantes pour faire progresser la protection numérique. « SAP, Windows, bases de données... personne ne connaît tout des systèmes informatiques complexes utilisés dans un groupe, qui compte de nombreuses filiales en Allemagne et à l'étranger », explique Sauder. « Et se parler aide. »

Lors des workshops et des panels d'experts, les spécialistes en informatique ont pu obtenir de nombreuses recommandations pratiques sur le thème de la cybersécurité. Une exposition avec d'importantes entreprises TIC de la Sarre a complété

l'offre étendue de cette journée. Et la Ministre-Présidente Anke Rehlinger a également été impressionnée par le large spectre de connaissances présent en Sarre. Un signe indéniable que le sujet de la cybersécurité devient de plus en plus visible.

VSE NET ManagedFirewall Sécurité réseau maximale

VSE NET fait partie du groupe VSE avec des infrastructures critiques. En tant que fournisseur de services TIC expérimenté, VSE NET offre des services innovants en matière de cybersécurité aux clients de l'industrie, du commerce et des institutions publiques. Aux solutions basées sur le Cloud de ses propres data centers, s'ajoutent des services comme le Managed Firewall, qui fournit un bouclier de protection de haute qualité pour les réseaux d'entreprise. Il détecte et bloque les applications et logiciels malveillants, analyse les fichiers et les sites Web, bloque les téléchargements indésirables et empêche l'accès aux sites suspects. Les spécialistes de la sécurité de VSE NET configurent le Managed Firewall pour répondre aux besoins de chaque

La fonctionnalité de cette solution est constamment surveillée, avec une assistance 24h/24 et 7j/7. Des mises à jour logicielles sont effectuées régulièrement.





Informer et alerter

Des solutions pour entreprises en situation de crise

Que faire si soudainement l'électricité est coupée, si le chlore envahit la piscine, si des odeurs de gaz se répandent dans la rue, si la bactérie E. coli s'écoule dans la conduite d'eau potable ou si un accident grave suivi d'embouteillages se produit dans les transports publics? C'est alors au fournisseur d'énergie et d'eau, au gérant de la piscine ou à l'entreprise de transport de garder la tête froide, d'agir rapidement et de manière cohérente, afin de gérer les perturbations de manière professionnelle.

Voilà la théorie.
Dans la pratique,
la situation diffère
cependant bien souvent: les perturbations
et les crises sont imprévisibles et se produisent généralement
aux moments les plus
inopportuns. En cas de

panne d'approvisionnement des centaines de citoyens inquiets peuvent littéralement et en très peu de temps submerger la hotline d'urgence et la rendre injoignable.

Dans l'agitation, les processus d'alertes, pourtant bien définis à l'avance, ne fonctionnent pas comme prévu pour certaines

personnes ou services. Chaque entreprise a pour obligation d'assurer en permanence l'accès à ces services, de fournir des informations en interne et en externe, c'est-à-dire de maîtriser le bon fonctionnement des processus de résolution des incidents.

Solution en cas de crise

Le système interactif de gestion des messages iSAM a autrefois été développé pour la branche énergie de VSE NET, en collaboration avec comdialog GmbH de Mayence-Kastel. Dans la pratique, la solution Cloud a fait ses preuves depuis de nombreuses années auprès de grands et petits fournisseurs énergétiques comme par exemple: Energienetze Mittelrhein de Coblence, MVV Netze de Mannheim, Stadtwerke Kiel Netz, Syna de Francfort et NEW Netz de Mönchengladhach

iSAM est un mix intelligent d'équipements et de logiciels TIC. L'environnement de serveurs est situé dans un data center certifié ISO 27001 « High Availability Level 3 » de VSE NET. Redondant, il est évolutif et peut être utilisé de manière flexible.

Alors que le système interactif de gestion des annonces iSAM a été initialement déployé pour transmettre des informations importantes à l'appelant en cas de dysfonctionnement, de nouvelles solutions telles que l'iSAM Alarm et l'iSAM End2End ont été peu à peu ajoutées. Au fil du temps, l'ensemble du système autour d'iSAM est ainsi devenu une solution Cloud hautement professionnelle qui fonctionne indépendamment de l'infrastructure et avec des processus optimisés. Il n'a pas d'équivalent en Allemagne.

En tant que solution inbound, l'iSAM Profi contrôle lui le grand nombre d'appels entrants des citoyens concernés en cas de panne, grâce à une gestion intelligente des annonces. Les lignes occupées et les appels en attente ne font finalement qu'ennuyer les appelants et causer encore plus d'incertitude. L'expérience montre que jusqu'à 95 % des appelants sont rassurés lorsqu'ils apprennent ce qui s'est passé, que la panne est en cours de traitement et combien de temps cela devrait durer. Les annonces peuvent être modifiées à tout moment et adaptées à la situation de crise. En cas de dysfonctionnement, la gestion professionnelle des annonces soulage non seulement l'infrastructure technique locale de télécommunications, mais aussi le personnel du centre de contrôle, car le grand nombre d'appels est traité dans le réseau de télécommunications en amont de VSE NET. Une surcharge du réseau est donc exclue. La technologie locale qui est souvent utilisée ne permet généralement que le traitement de quelques appels simultanés avec des annonces. La solution iSAM peut être utilisée via une interface



Web intuitive ou faire partie intégrante du logiciel du centre de contrôle réseau, qui signale aujourd'hui automatiquement les interruptions à iSAM.

L'iSAM Alarm prend en compte les processus au sein d'une organisation en cas d'alerte. Elle définit les personnes et les services centraux qui doivent être contactés automatiquement lors de défaillance selon certaines règles. Que ce soit par téléphone, mobile, e-mail ou SMS, il est important que l'appelé reçoive sa notification et le cas échéant, en confirme bonne réception. Le centre de contrôle compétent obtient de la visibilité aussi bien sur le processus d'alerte déclenché que sur les acquittements nécessaires. L'iSAM Alarm traite indépendamment tous les processus de notification précédemment définis en quelques secondes, jusqu'à ce que les personnes concernées aient été informées, enregistrées par accusé de réception et protocole.

L'iSAM End2End offre une sécurité supplémentaire. La solution End2End vérifie automatiquement, à intervalles réguliers et du point de vue de l'appelant, la disponibilité téléphonique du centre de contrôle réseau, généralement toutes les 15 minutes, jour et nuit, sept jours sur sept. Un appel automatisé, confirmé par un terminal tel qu'un téléphone ou un répondeur et non par une personne, vérifie la disponibilité de bout en bout. En cas de perturbation de l'accessibilité, une chaîne d'alarme est automatiquement déclenchée en vue de corriger l'erreur. De plus en plus d'opérateurs d'infrastructures critiques utilisent cet outil supplémentaire pour surveiller la disponibilité téléphonique End2End de leurs lignes critiques.

Maintenance de l'iSAM

Même le meilleur des systèmes atteint ses limites s'il n'est pas maintenu. Par conséquent, VSE NET exige que les clients effectuent un contrôle périodique du système iSAM. En effet, les changements apportés aux processus, aux responsabilités, aux personnes ou aux numéros de téléphone, par exemple, doivent être tenus à jour afin de rester à tout moment opé-

rationnel.

Parallèlement en Allemagne, un grand nombre d'opérateurs de réseaux, de fournisseurs d'énergie et de services publics municipaux de toutes tailles utilisent les nombreux avantages de l'iSAM et de ses caractéristiques. En règle générale, il faut compter de trois à six mois entre la décision de déployer la solution iSAM et sa mise en service. Le calendrier dépend beaucoup des différentes fonctions et processus requis par les clients.

Toutes les plateformes autour de l'iSAM sont hébergées dans les data centers hautement sécurisés de VSE NET. Redondantes, disponibles et évolutives, les solutions iSAM sont indépendantes de l'infrastructure et ne sont pas liées à un seul fournisseur de services. Elles sont particulièrement adaptées aux opérateurs d'infrastructures critiques, c'est-à-dire à la gestion de l'énergie et de l'eau, mais aussi aux entreprises et organisations devant rester disponibles en permanence. Surtout en temps de crise, une communication fiable et sécurisée est cruciale.

Pour plus d'informations:

VSE NET, Division des services Voix à valeur ajoutée Pour toutes questions et conseils: 0681 - 607 5084 - service@vsenet.de Personnes de contact: Patrik Lange, pl@comdialog.com Lutz Uebelgünn, lu@comdialog.com



Le libre-service VSE NET prend en charge la maintenance des éoliennes

La solution Voix

Toujours accessible, fiable, sûre, évolutive, personnalisable et aussi pratique pour les techniciens que pour les exploitants: conçue en coopération avec comdialog de Mainz-Kastel, la solution spéciale de VSE NET rend les interventions et les travaux de maintenance des techniciens sur les éoliennes beaucoup plus simples. Les appels passés par les techniciens pour tenir informé les exploitants appartiennent au passé.

epuis plus d'un an, e.disnatur GmbH, filiale à 100% d'E.DIS AG, s'appuie sur la solution développée en Sarre et unique en Allemagne, pour la maintenance de ses éoliennes dans le Brandebourg et en Mecklembourg-Poméranie occidentale. e.disnatur conçoit, réalise et exploite avant tout des parcs éoliens terrestres dans l'est de l'Allemagne. Le client de cette solution vocale innovante est e.discom Telekommunikation GmbH, également filiale à 100% d'E.DIS AG, qui coopère déjà avec succès avec VSE NET dans le secteur de la marque blanche.



Echange automatisé d'informations

e.disnatur exploite aujourd'hui environ 200 éoliennes de différents fabricants et de différentes tailles.

La maintenance programmée de ces systèmes techniques est diverse et complexe: cela va de l'intervention régulière (tous les six mois, un an ou cinq ans), aux travaux de maintenance spéciaux (des engrenages ou des huiles par exemple), jusqu'à la gestion des imprévus. Afin de retracer les différentes interventions techniques de manière automatisée, tout en conservant un suivi complet, une solution librement accessible a été développée. Elle conduit le technicien qui appelle à s'identifier, à renseigner les travaux de maintenance et à les clôturer grâce à un système vocal intelligent.

L'application déleste avant tout le technicien en question, qui sans cela, devrait répondre personnellement matin et soir à un grand nombre d'appels. Plus de 4.000 appels ont pu être facilement traités de cette manière au cours de la première année.

L'exploitant de l'éolienne détermine un code que le technicien doit saisir pour s'authentifier; dans le cas d'e.disnatur, par exemple, il s'agit du numéro de série de l'éolienne. Les exploitants savent à tout moment où, qui, quoi, combien de temps dure la maintenance et à quel moment l'éolienne peut reprendre du service. Le technicien s'identifie et son appel ainsi que les données sont enregistrés et documentés. Finis les multiples rappels en cas de lignes occupées.

comdialog a développé et mis en œuvre ce système vocal intelligent en quelques semaines, afin de répondre aux besoins d'e.disnatur. Outre la vue d'ensemble des travaux de maintenance, le portail fournit également aux exploitants des statistiques précieuses pour des analyses ultérieures et des améliorations continues. La solution redondante et sécurisée dans le Cloud, est hébergée dans le data center de VSE NET. Une solution innovante qui pourrait s'avérer intéressante pour tous les exploitants de systèmes techniques nécessitant l'intervention d'un technicien, tels que les grandes infrastructures photovoltaïques ou les transformateurs.



AVEGA:

Accompagner les entreprises, avec des partenaires de confiance

Le prestataire de services complets aux sociétés a décidé de virtualiser sa téléphonie et sa connectivité en optant pour une solution Cloud hébergée dans les data centers de l'opérateur alternatif de télécommunications luxembourgeois.

« Nos questions obtiennent rapidement des réponses et des solutions pratiques. cegecom est notre partenaire de confiance.>>



Le groupe AVEGA

Le groupe est composé des sociétés suivantes: AVEGA S.à.r.l., AVEGA Revision S.à.r.l., AVEGA Tax Advisors S.à.r.l., AVEGA Services (Luxembourg) S.à.r.l., AVEGA Capital Management S.A., AVEGA Fund Services S.à r.l., AVEGA Netherlands B.V., AVEGA France SAS et AVEGA Spain S.L.. Dirk Thommes est Spécialiste IT chez AVE-GA. Son équipe de cinq personnes pilote l'IT du groupe : depuis l'environnement virtuel, les serveurs de messagerie pour les clients jusqu'à la solution de téléphonie. Celle-ci est fournie et opérée par cegecom, depuis le début de leur partenariat qui remonte à 2006.



Le besoin

L'installation téléphonique interne est pour le moment gérée par un autre prestataire externe, en charge du hardware et de la programmation sur place des systèmes. Celle-ci s'est révélée lourde et inadaptée aux nouveaux défis du groupe: pandémie, télétravail, croissance. « Le groupe grandit et intègre de nouveaux services. Il emploie désormais plus de 200 employés au Luxembourg. » explique Dirk Thommes. « Il fallait donc adapter l'infrastructure de téléphonie aux nouveaux besoins du groupe et de ses clients ainsi qu'aux nouvelles formes de flexibilité du travail. Il était donc temps de monter notre installation en puissance et de la passer au niveau supérieur».



La solution

AVEGA a donc fait le choix de virtualiser sa téléphonie en optant pour la solution Managed Com. Toute l'installation est donc hébergée non plus sur son site de Luxembourg-ville, mais dans le data center de cegecom à Bettembourg. Différentes connexions fonctionnent sur l'infrastructure, notamment pour les appels liés à l'activité de services aux fonds d'investissement alternatifs, qui transitent par une connexion séparée et sécurisée. « Grâce à cette solution, nous pouvons aussi identifier les entités qui appellent sur les lignes dédiées des différentes entreprises » explique M. Thommes. « Ces solutions de téléphonie Cloud ne sont pas des applications standard mais bien du sur mesure. Elles correspondent à nos exigences et à celles de nos clients».

Les fonctionnalités de téléphonie peuvent être opérées depuis un PC, via des appareils mobiles de type smartphone ou tablette, à domicile ou en déplacement. Pour la connectivité Internet également, cegecom offre des solutions de redondance, de back-up et de disponibilité des données dans ses data centers, avec un accès sur site et un certain nombre de services accessibles, dans le cadre d'un plan de secours, en cas d'urgence ou de problème au siège. Si les services tombaient en panne, AVEGA ne fonctionnerait plus. Ces solutions de téléphonie et de connectivité via le Cloud sont plus sûres et garantissent une haute sécurisation des don-

« C'est pourquoi nous attachons une très grande importance à notre relation avec cegecom, qui est excellente et très ouverte, se réjouit le Spécialiste IT. « Nos questions obtiennent rapidement des réponses et des solutions pratiques, cegecom est notre partenaire de confiance ».



Pour plus d'informations:

AVEGA S.à r.l. 2, rue Edward Steichen L-2540 Luxemburg www.avega.lu Tél: +352 24 69 43 531



Assurer les communications entre les entreprises et leurs clients

Summacom

Le client d'une banque téléphone parce qu'il a une question concernant son compte épargne. Un autre appelant a besoin de renseignements concernant son assurance. Le suivant souhaite un complément d'information sur sa facture d'électricité. Un autre encore envoie un e-mail dans lequel il voudrait connaître la disponibilité d'une pièce de rechange pour une tondeuse à gazon achetée dans un magasin de bricolage. Tel est le quotidien d'un centre d'appels.

Les appelants veulent une réponse concrète et rapide à leurs questions, quant aux entreprises, elles souhaitent la satisfaction de leurs clients et une qualité de service abordable. Entre les deux, il y a le fournisseur télécoms du service client, qui assure l'échange entre les deux parties avec un sens développé de l'écoute, un maximum d'efficacité, de rapidité, de savoir-faire et une touche de sympathie.

« La proximité, le circuit court et l'accès rapide sont des avantages concurrentiels indispensables pour Summacom. C'est la raison pour laquelle nous travaillons avec des serveurs virtuels dans le data center de VSE NET.>>



De gauche à droite : Philippe Roger, du service commercial de VSE NET et Martin Weber, Directeur informatique et domotique chez Summacom.



25 ans au service de l'expérience

Située à St Ingbert en Allemagne, Summacom est une entreprise spécialisée dans les communications multimédias pour le service client. Créée il y a 25 ans sous le nom de Sparda Telefonservice, la filiale à 100% des banques Sparda devient au fil des ans un acteur incontournable dans le domaine des centres d'appel. En 2015, elle change de nom et devient Summacom. Ses clients ne sont plus seulement des institutions financières, mais aussi des entreprises actives dans l'assurance, l'énergie et le bricolage. Depuis, la société a ouvert deux autres bureaux, l'un à Völklingen et l'autre à Bad Hersfeld en Allemagne. Aujourd'hui, Summacom compte près de 500 collaborateurs et propose des services sur mesure 24/24h en allemand, anglais et français.



Des exigences élevées en termes d'équipement et de personnel

Afin de maintenir une qualité de service élevée, Summacom met l'accent sur la formation continue de ses téléopérateurs et sur le marketing conversationnel. Ces exigences élevées s'appliquent également au matériel informatique, à la redondance, à la sécurité et à la protection des données. Le personnel de Summacom est souvent amené dans son travail quotidien à traiter des données sensibles des clients, en particulier lorsqu'il assure le service à la clientèle d'organismes financiers.

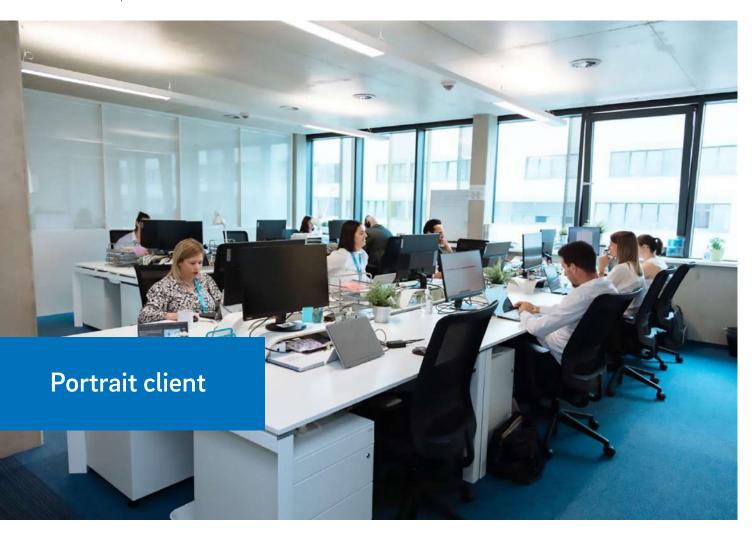
Des techniques innovantes, un matériel et des logiciels performants et sûrs, des lignes redondantes et fiables sont les éléments techniques qui contribuent au succès du service client fourni par Summacom. L'aspect humain est aussi très important. Que ce soit en télétravail ou depuis leur poste de travail, les collaborateurs et collaboratrices de Summacom sont en mesure d'aider les appelants de manière rapide et efficace. « Ils n'accèdent jamais directement aux données des entreprises », précise Martin Weber, le Directeur informatique. « Celles-ci restent toujours chez nos clients, sur leurs propres serveurs. Le travail de nos téléopérateurs s'effectue toujours sur des serveurs virtuels et les clients nous indiquent ce que nous pouvons voir et traiter.»



Un avenir bâti sur la confiance

Derrière tous les services de communication, que ce soit par téléphone, e-mail, chat ou via les réseaux sociaux, se cachent des processus informatiques complexes. Leur gestion exige une collaboration basée sur la confiance entre des partenaires de longue date. Summacom s'appuie depuis une quinzaine d'années sur la société de systèmes informatiques Hartech, ellemême hébergée depuis longtemps dans le data center SAAR1 de VSE NET. Le fait que chacun se connaît, est conscient des capacités de l'autre et s'apprécie est idéal pour développer une collaboration sur le long terme. Summacom utilise les serveurs virtuels de Hartech dans le data center de VSE NET et profite des nombreux avantages offerts par SAAR1 comme l'alimentation en énergie verte, la redondance, l'accès rapide et des normes de sécurité élevées. VSE NET fournit également les connexions en fibre optique entre les deux sites sarrois (Völklingen et St Ingbert) et avec SAAR1 ainsi que l'ensemble de la téléphonie.

Grâce à cette synergie entre partenaires régionaux, Summacom peut développer davantage son potentiel. Elle s'est ainsi fixée pour objectif que les outils de travail des téléopérateurs deviendront à l'avenir de plus en plus pratiques; intuitifs et faciles d'utilisation pour les appelants; sûrs et rapides pour les clients.



NSI Luxembourg et cegecom:

Un partenariat solide et durable

Implantée au Luxembourg depuis 2017, la société de services informatiques a fait appel à cegecom pour ses solutions d'hébergement et de connectivité. Guillaume Gablin, Team Leader Infrastructure, nous explique pourquoi.

Fort de plus de 1.000 collaborateurs, le Groupe NSI propose des solutions et des services informatiques de premier ordre pour aider les entreprises à atteindre leurs objectifs stratégiques. Le Groupe couvre toute la partie francophone de la Belgique et est présent au Luxembourg où il continue de renforcer ses activités et ses effectifs. NSI nourrit également des projets très ambitieux en France, plus précisément dans le Grand Est où il vient d'ouvrir en septembre 2022 son premier bureau à Metz.

« L'offre compétitive et packagée - Online, Connect et Housing de cegecom nous a tout de suite séduite.>>



Guillaume Gablin. Team Leader Intrastructure



« NSI Luxembourg est un intégrateur IT de proximité dont le cœur de métier se concentre autour de trois axes principaux. Le premier concerne les services professionnels. Nous mettons à disposition de notre clientèle des experts dans des domaines aussi divers que les activités de conseil, la maintenance et la conception d'applications métiers et de logiciels, l'infrastructure, le support et le centre d'assistance.»

« Le deuxième a pour objet le développement. Nous proposons à nos clients des solutions d'applications métiers, d'applications mobiles et d'intelligence artificielle. Nous pouvons aussi prendre en charge l'intégralité de leurs applications en maintenance applicative pour des corrections ou des évolutions (TMA) et de veiller à ce que celles-ci fonctionnent de manière rentable et optimale en mettant l'accent sur la transformation numérique (outsourcing applicatif).»

« Enfin, le troisième axe englobe tous les services relatifs à l'infrastructure. Nous offrons la palette complète de possibilités en fonction des besoins des clients : depuis la vente et l'installation de serveurs, de stockage, de matériel réseau et de sécurité jusqu'à l'externalisation complète de l'infrastructure IT en passant par des solutions hybrides.»



« Une de nos ambitions chez NSI était d'avoir notre propre Cloud PSF sur le territoire luxembourgeois. De par nos connaissances techniques, nous savions exactement ce que nous voulions pour atteindre cet objectif. Nous étions à la recherche de solutions à la fois pour l'hébergement et l'accès à Internet. D'un côté, nous souhaitions être présents dans deux data centers sécurisés et certifiés Tier IV, l'un dans le nord du pays et l'autre dans le sud. De l'autre, nous avions besoin d'une connectivité ultra-rapide. Nous ne sommes pas des fournisseurs d'accès à Internet. Ce n'est du reste pas notre vo-

«L'idéal pour nous était d'avoir un partenaire qui pouvait répondre à ces deux demandes par une offre globalisée et sur lequel nous pouvions nous appuyer sur le long terme. Notre société se développe très rapidement au Luxembourg. Nous avons déjà atteint les 200 collaborateurs en à peine 5 ans d'existence. Un partenariat avec un acteur solide, fiable et solidement implanté sur le marché luxembourgeois était pour nous un impératif. Nous avons finalement choisi cegecom parce qu'il rencontrait toutes nos exigences. »



Les solutions

«L'offre compétitive et packagée - Online, Connect et Housing – de cegecom nous a tout de suite séduite. Le professionnalisme et la réactivité dont ont fait preuve leurs collaborateurs avec lesquels nous sommes entrés en contact pendant toute la phase d'intégration du projet nous ont confortés dans notre décision. Ils ont tout de suite compris quels étaient nos besoins, nous ont proposé des solutions sur mesure comme la redondance des lignes entre les deux data centers et ont géré le tout de manière exemplaire. Quelques semaines ont suffi pour que tout soit mis en place!» « La qualité des relations a également été un élément déterminant dans notre volonté d'envisager un partenariat sur la durée avec cegecom. Ce que j'ai particulièrement apprécié de la part de ses équipes, c'est leur sens de l'écoute. Elles ont très rapidement répondu à nos questions et ont tenu compte de toutes nos remarques. Elles se sont également montrées très flexibles. D'habitude, dans la relation entre client et fournisseur, c'est souvent le dernier qui se révèle le plus difficile à joindre. Ce n'était pas le cas ici. C'était même le contraire! Nous n'étions pas toujours disponibles et nos interlocuteurs se sont très facilement adaptés à cette situation »



Weitere Infos:

NSI Luxembura 27, rue Henri Koch 4354 Esch-sur-Alzette www.nsi.lu T: +352 28 83 76 500



L'opérateur de réseau et le consulting réunis

Solutions de communication pour le contact client

E.ON les utilises, mais également RWE, SÜWAG, MVV et NEW, VSE de toute manière, de nombreux services publics municipaux à travers le pays, la Croix-Rouge allemande, l'aide allemande contre le cancer, la Direction régionale des finances, les prestataires de facturation par carte de crédit et même les partis fédéraux y pensent... Il s'agit des solutions de communication pour le service client de VSE NET et comdialog.

epuis 15 ans, les deux partenaires donnent le rythme dans le domaine des services voix intelligents à valeur ajoutée, apportant toujours plus de fonctionnalités à la téléphonie, avec leur expérience et leur savoir-faire. Chaque jour, ils gèrent des milliers de contacts clients pratiquement en temps réel. Qu'il s'agisse d'un téléphone fixe, mobile, d'un e-mail, d'un SMS, d'un fax ou d'un chat, VSE NET et comdialog proposent à leurs clients tous les canaux de communication sur leurs plateformes techniques. Un marché qui devient de plus en plus important, notamment en période de crise, de pandé-

mie et surtout avec l'explosion des prix de l'énergie. Le besoin d'informations chez les clients et les citoyens n'a jamais été aussi grand qu'aujourd'hui.

Les débuts

Tout a commencé à l'automne 2006 avec la création de comdialog GmbH à Mayence-Kastel. À l'époque, les deux fondateurs Patrik Lange et Lutz Uebelgünn avaient pour idée de développer la téléphonie à valeur ajoutée dans le vaste marché des services en Allemagne. Ils ont alors cherché un opérateur de réseau régional, prêt à innover et à apporter une meilleure qualité aux services voix dits à valeur ajoutée. L'opérateur VSE NET de Sarrebruck, qui commence à s'établir sur le marché à ce moment-là, répondait parfaitement au concept de comdialog et offrait des conditions optimales en liaison avec son propre réseau téléphonique, grâce au soutien du

fournisseur d'énergie VSE. Fidèle à la devise « Intelligent Cloud services for inbound et directement dans votre propre réseau téléphonique », ce potentiel de développement devrait porter ses fruits dans toute l'Allemagne pour devenir une véritable success story.

Plus de 500 clients actifs aujourd'hui

Le premier client grand compte fut un fournisseur d'énergie de Francfort.
D'autres entreprises énergétiques de toutes les régions de l'Allemagne ont progressivement suivi et se sont appuyées sur la technologie VSE NET dans le domaine du service à la clientèle. Alors que comdialog développait des solutions intelligentes pour le routage national des appels dans le réseau, VSE NET apportait son savoir-faire technique et le matériel d'exploitation. Les deux entreprises conçoivent d'autres services et les développent en fonction des



Patrik Lange, Directeur général et associé, ventes et marketing, gestion des partenaires



Lutz Uebelgünn, associé, Responsable Consulting et Technologie



Marc Polyga, Responsable de la gestion de projet



Daniel Dittert, Responsable du service client de 1er et 2e niveau

besoins et des exigences des clients. Cela « Nous sommes un acteur important sur le marché des services voix intelligents à valeur ajoutée et nous voulons le rester avec VSE NET.>>> Patrik Lange, Directeur général de comdialog GmbH les possibilités. La clé réside dans la stantions en contact client. Plus que jamais les

a attiré l'attention non seulement dans le secteur de l'énergie, mais aussi de plus en plus d'entreprises et d'institutions qui utilisent en permanence des lignes d'assistance téléphonique dans toute l'Allemagne. Aujourd'hui, VSE NET et comdialog gèrent plus de 70.000 appels par jour sur le réseau téléphonique de VSE NET. Les deux partenaires comptent plus de 500 clients actifs avec plus de 6.000 numéros de service commutés. « Pour les besoins de nos grands comptes, notre service client assure un soutien quotidien concernant l'administration de la plateforme, le suivi intra-journalier, les statistiques et le conseil en processus », souligne Daniel Dittert, responsable du 1er et 2e niveau du service client depuis plus de 10 ans. comdialog s'appuie sur une gestion intelligente, afin de suivre le grand nombre d'appels entrants et ne pas surcharger les collaborateurs des centres d'appels. Les appels entrants, appelés appels inbound, sont transférés directement vers un collaborateur disponible du centre d'appels via le logiciel ACD (Automatic Call Distribution) au moyen de règles de routage. En cas de pics d'appels, des annonces en amont ou la possibilité d'un rappel automatique peuvent apporter un soulagement supplémentaire.

Cette solution est également applicable dans d'autres domaines comme par exemple, les relevés de compteurs ou les modifications des paiements anticipés pour l'électricité, l'eau, le gaz et le chauffage peuvent également être transmis en permanence via des processus. L'objectif est d'améliorer l'expérience client mais également celle des collaborateurs. « Après tout, notre technologie intelligente dans le réseau téléphonique offre toutes

dardisation et l'automatisation, afin de gérer le grand nombre de demandes via différents canaux de contact, en particulier la téléphonie », explique Marc Polyga, qui est principalement responsable de la mise en œuvre de projets complexes chez comdialog.

Un choix stratégique

Une véritable force de VSE NET et comdialog, est l'utilisation de trois plateformes redondantes différentes dans les data centers SAAR1 et Geislautern de VSE NET. « D'une part, nous exploitons la plateforme de contact omnicanal KAIROS spécialement développée ainsi que les systèmes de deux autres partenaires technologiques afin d'utiliser de manière optimale les forces respectives des trois plateformes en fonction des besoins individuels des clients », souligne Lutz Uebelgünn. « De plus, nous sommes en mesure de fournir à nos clients des solutions système multiplateformes spéciales.»

Comment se déroule l'expérience client en termes de service? La stratégie de supprimer complétement les appels, avancée il y a seulement quelques années, s'est révélée impossible dans la pratique. Ce n'est pas une stratégie « sans appels », mais une stratégie « d'appels automatisés » qui est l'objectif de toutes les solupersonnes utilisent le téléphone. « Et malgré toutes les autres possibilités digitales, il est peu probable que cela change à l'avenir», explique Patrik Lange, ajoutant que « les canaux de contact tels que les médias sociaux, les chatbots ou «l'IA» sont présents, modernes et branchés, mais ne couvrent que 5 à 10% du contact client ». Le devoir d'optimiser le contact client continue de résider dans les canaux de téléphonie et d'e-mail. Les personnes préfèrent appeler car c'est plus rapide et qu'ils ont besoin d'une réponse immédiate. L'avenir appartient donc aux services voix intelligents à valeur ajoutée dans les data centers allemands de VSE NET et comdialog. Un secteur passionnant en plein développement et convoité par les concurrents étrangers.

Weitere Infos:

www.comdialog.com VSE NET, Business Unit Voice Value Service-Line pour toute question ou conseil: (+49) 681 - 607 5084 (Lun.-Ven. 8:00 - 18:00), service@vsenet.de



Digitalisation réussie:

En faire davantage avec les ressources existantes

Miser sur la qualité plutôt que la quantité, une répartition judicieuse des compétences, l'automatisation des processus,... VSE NET met en évidence les avantages de la digitalisation dans le cadre de son activité de partenaire en marque blanche (PMB). Le département de gestion des commandes et des projets PMB est un composant important du processus de digitalisation. Il gère l'ensemble du processus, de la réception au traitement de la commande jusqu'à la clôture du projet, incluant la facturation et le tout de manière automatisée à travers l'Allemagne. Particulièrement dans le domaine PMB, VSE NET est clairement en pleine croissance et l'interlocuteur privilégié au sein du groupe E.ON.

ctuellement, plus de 150.000 clients privés Atéléphonent et surfent à travers le Web dans toute l'Allemagne, grâce aux technologies de télécommunications fournies par VSE NET à ses partenaires en marque blanche. « Nous enregistrons en moyenne, deux à trois mille nouvelles commandes par mois», souligne Heiko Joanni, Department Leader de VSE NET. « Les processus automatisés font partie de notre quotidien, sans cela, l'activité de masse serait difficile à gérer. »

Les tâches confiées au département sont diverses: changement de fournisseur (tel que la portabilité du numéro d'appel), achat et mise à dispo-

sition de prestations en amont, modifications des prestations (comme l'augmentation de la bande passante) ou encore la logis-

« Cela fonctionne mieux lorsque la commande est entièrement automatisée.

Heiko Joanni, VSE NET

tique (livraison de Fritzboxes). En règle générale, le client n'a pas connaissance de ces démarches réalisées en amont, il choisit l'offre ou l'option qui l'intéresse et profite ensuite des services de télécommunications sur mesure. Le large choix de services et les exigences très différentes des clients ne pose aucun problème à VSE NET en terme de gestion des commandes. L'équipe dirigée par Heiko Joanni fournit des services dans le secteur de la consommation de masse aux clients de VSE NET, d'energis, mais aussi de ses partenaires des services municipaux et en marque blanche dans toute l'Allemagne.

Une automatisation importante est nécessaire

Alors que la clientèle de masse est gérée de façon automatisée, les clients professionnels de VSE NET sont pris en charge individuellement. Un niveau d'automatisation élevé est aujourd'hui nécessaire pour digitaliser les processus standard, gagner du temps et respecter les délais prescrits par la loi en matière de télécommunications, par exemple lors du changement de fournisseur. Le processus doit être bouclé dans un délai d'un mois lors du changement et dans les dix jours pour une nouvelle connexion.

Outre les logiciels développés et adaptés en interne, le département utilise également le savoir-faire de partenaires informatigues comme le Sarrois DIaLOGIKa, spécialisé notamment dans les interfaces de communication entre opérateurs. Ses prestations incluent par exemple le clearing, c'est-à-dire l'échange de données de portage. Lorsqu'un client change de fournisseur, tous les opérateurs de réseau en Allemagne doivent en effet en être informés. Un processus qui doit être entièrement automatisé et un exemple parmi d'autres de ce dont s'occupe le département gestion des commandes de VSE NET. Heiko Joanni. Department Leader gestion des commandes

L'équipe constituée de 25 collaborateurs, intervient principalement sur cinq domaines: l'enregistrement et le traitement des commandes, la logistique, le clea-

ring décrit plus haut, la gestion des réclamations et ce que l'on appelle l'assurance qualité. A ceci s'ajoute la supervision des deux centres d'appels avec hotline technique et commerciale qui opèrent pour

« Cela fonctionne mieux lorsque la commande est entièrement automatisée et ne doit pas être traitée manuellement», souligne Heiko Joanni. Si cela s'applique en règle générale à la plupart des cas, l'ensemble des processus digitaux doivent cependant être surveillés et contrôlés en permanence, grâce au reporting des améliorations peuvent être apportées.

Même si tout cela semble assez complexe et axé sur l'informatique, l'équipe de gestion des commandes est constituée de personnes issues de métiers différents, dont des apprentis et des stagiaires. Une compréhension technique et de la motivation sont cependant des prérequis pour réussir.

Le service montre comment utiliser efficacement la digitalisation: "En faire davantage avec les ressources existantes. Cela libère le temps nécessaire pour travailler sur la qualité et cela ne peut qu'être bénéfique pour les clients".

NEWS

Capacity Europe – Connecter l'industrie mondiale des infrastructures TIC.

L'équipe Carrier et Wholesale de cegecom, s'est envolée vers Londres, pour déployer son stand lors de



Capacity Europe qui s'est déroulé du 18 au 20 octobre 2022. L'occasion de rencontrer des clients, prospects internationaux et exposer le savoir-faire de cegecom dans ce domaine.

Sécurité assurée avec Datacenter Union

En tant que membre de Datacenter Union dont envia TEL et LEW TelNet font également partie, VSE NET était représenté par Marcus Forster (2ème de droite) et Bernd Trampert (à droite) lors de l'it-sa 2022; le plus grand salon européen de la sécurité informatique, qui s'est déroulé du 25 au 27 octobre à Nuremberg.

Pour plus d'informations :

service@vsenet.de





L'équipe jeune et dynamique de cegecom des services ventes/marketing/technologie.

cegecom à l'ICT Spring

L'ICT Spring, l'un des salons TIC les plus importants au Luxembourg dédiés aux entrepri-

ses nationales et internationales, a de nouveau repris en présentiel cet été, après deux ans en mode digital. Comme les années précédentes, cegecom du groupe artelis y était. Sur son stand, le fournisseur de services de télécommunications luxembourgeois a présenté sa vaste gamme de services parfaitement adaptée pour accompagner les entreprises dans leur démarche de digitalisation. Comme par exemple sa solution de communication unifiée «MANAGED COM». Parfaitement adaptée aux nouveaux modes de travail, celle-ci présente en effet de nombreux avantages pour les entreprises utilisat-

rices: la possibilité de travailler à distance, sa technologie sécurisée et redondante dans les centres de données du groupe artelis; un support personnalisé; des options de communication flexibles et extensibles; une utilisation simple et pratique grâce à des fonctionnalités intuitives. Le ministre luxembourgeois de l'Economie Franz Fayot n'a pas manqué l'occasion de se rendre au salon et d'y rencontrer personnellement ses nombreux exposants.

VSE NET aux « Fiberdays 22» à Wiesbaden

Les 14 et 15 juin derniers, VSE NET a présenté son savoir-faire dans le domaine des télécommunications et ses solutions en marque blanche lors des « Fiberdays 22 » de Wiesbaden. Organisés par la Bundesverband Breitbandkommunikation (BREKO), une fédération dont VSE NET est membre de longue date, le salon a proposé un vaste programme thématique; environ 200 exposants nationaux et internationaux y étaient présents. VSE NET s'est fixé pour objectifs de pour-

suivre avec succès sa croissance dans toute l'Allemagne dans le secteur des marques blanches. La plateforme de télécommunications utilisée constitue une base importante et une condition technique préalable à ce développement. Elle permet en effet de réagir rapidement, de manière transparente et flexible aux exigences des clients. Dans toute l'Allemagne, tant les opérateurs énergétiques municipaux que régionaux s'appuient déjà sur la technologie innovante de VSE NET. «Nous voulons convaincre d'autres clients potentiels de

notre performance», explique Eric Brinkers, responsable des ventes en marque blanche chez VSE NET. Sur le stand de VSE NET très fréquenté pendant ces deux jours, toute l'équipe du département marque blanche de VSE NET, Ina Nenno, Timo Bauer et Eric Brinkers, s'est réjouie des nombreuses discussions sur les collaborations possibles et les développements futurs du portefeuille de services.

Pour plus d'informations: white-label-services@vsenet de



L'équipe marque blanche de VSE NET : de gauche à droite, Eric Brinkers, Ina Nenno et Timo Bauer

VSE NET roule en électrique

L'électromobilité prend de l'ampleur en Sarre. Selon le ministère des Affaires économiques du Land, il existe aujourd'hui plus de 550 bornes de recharge publiques de 22 kW, dont 85 points de recharge rapide sur 200 sites, sans compter les bornes de recharges à domicile. En Sarre, le nombre de voitures électriques (y compris hybrides rechargeables) pourrait passer d'environ 45.000 à l'heure actuelle à plus de 200.000 en 2030.

VSE NET mise à son tour sur l'e-mobilité et donc sur la pérennité. Début 2022, deux bornes de recharge Compleo, avec chacune deux points de charge de 11 kW, ont été installées par la société FAMIS, sur le site de VSE NET à Völklingen-Geislautern. Une nouvelle infrastructure électrique dotée d'un poste de

transformation a également été construite à cet effet. Par la suite, cinq stations de recharge supplémentaires seront installées. L'infrastructure de recharge sera alors étendue progressivement aux autres sites du groupe VSE, sur le même principe qu'à Saarwellingen et Illingen, où plusieurs bornes de recharge rapide et ultra-rapide sont déjà en service.

cegecom s.a.

3, rue Jean Piret L-2350 Luxembourg Tel.: +352 26499-1 www.cegecom.lu Pour plus d'actualités suivez-nous :







Ou abonnez-vous à notre newsletter : cegecom.lu/fr/newsletter-cegecom

