

Rencontre avec Jean-Philippe ULRICH, Direct Sales Team Leader chez cegecom

## « cegecom est le seul véritable opérateur alternatif de télécommunications au Luxembourg »

**J**ean-Philippe ULRICH est Direct Sales Team Leader chez cegecom. Présent au ICT Spring Europe 2018 qui s'est déroulé ces 15 et 16 mai à Luxembourg, il a accepté de répondre à nos questions. Pour lui, le marché des télécoms connaît actuellement une grosse pression et seuls ceux qui ont une démarche innovante et un positionnement clair tireront leur épingle du jeu. C'est le cas de cegecom qui entend rester plus que jamais l'opérateur alternatif au Luxembourg et dans la Grande Région.

**Monsieur Ulrich, pouvez-vous résumer les activités de votre groupe ?**

Ensemble avec VSE NET, cegecom forme le groupe artelis, actif au Luxembourg et en Allemagne, plus précisément dans la Sarre. Chez cegecom, nous travaillons essentiellement dans le secteur professionnel et nous nous adressons aussi bien aux grands groupes qu'aux industries, banques, assurances, opérateurs télécoms, PME et start-up. Grâce à notre expertise, nous proposons le portefeuille de produits et services le plus complet et le plus performant actuellement disponible sur le marché : la connectivité à haut débit, les services Internet, l'hébergement de données dans nos datacenters, la communication unifiée, les solutions Phone à la carte et, de plus en plus important, les solutions Cloud.

**Qu'est-ce qui distingue cegecom de ses concurrents ?**

Depuis près de 20 ans, cegecom est le seul véritable opérateur alternatif de télécommunications au Luxembourg et dans la Grande Région. Nous nous démarquons de nos concurrents par notre expérience métier basée, d'une part, sur l'héritage et la stabilité d'un groupe européen actif dans l'énergie et, d'autre part, sur la présence locale forte de nos équipes techniques et commerciales. Nous disposons de notre propre réseau de fibre optique ultramoderne national et international de plus de 1.500 kilomètres avec une bande passante à très haut débit ainsi qu'un centre opérationnel réseau NOC (Network Operations Center) avec trois systèmes intégrés.

Nous sommes connectés à la fois à LU-CIX (le point d'échange Internet national) et au DE-CIX (le point d'échange Internet le plus important au monde en trafic). Ainsi, si vous avez besoin d'une connectivité à Francfort, nous ne la construisons qu'une seule fois depuis le Luxembourg avec une

fiabilité maximale et à des prix intéressants. Nous nous différencions également par nos infrastructures technologiques capables de soutenir la gestion de grands volumes de données et le déploiement du Big Data.

**Quelles sont les qualités essentielles d'un professionnel télécom ?**

Il faut être proactif, pouvoir réagir rapidement et bien connaître son métier pour offrir au client la meilleure solution possible par rapport à son activité et son infrastructure technique. En un mot, un professionnel télécom doit pouvoir offrir à sa clientèle des solutions spécifiquement adaptées à ses besoins. C'est pourquoi cegecom investit en permanence dans le savoir-faire de ses équipes, motivées et multilingues, et dans le développement de produits innovants, avec un soutien continu à la R&D et à l'innovation, via la collaboration à des projets de recherche.

**Quelle est votre vision du marché télécom en général, et au Luxembourg en particulier ?**

Il existe pour le moment une grosse pression sur le marché due, comme dans beaucoup de pays, à la concentration des acteurs. La seule manière de pouvoir continuer à gagner des clients est de proposer de nouveaux services et de définir un positionnement clair. Tout en restant fidèle à nos cœurs de métier, nous nous positionnons toujours plus sur les segments phares. Nous soutenons toutes les tendances du marché, préparons les pratiques professionnelles du futur et menons une démarche des atouts ICT au Luxembourg.

Quant à notre feuille de route, elle est on ne peut plus limpide : sécurité, flexibilité, proximité, efficacité et prix compétitifs. Nous sommes proches de nos clients et leur proposons des infrastructures ultramodernes, des services sur mesure, fiables et peu coûteux tout en offrant la technologie la plus récente et une sécurité maximale.

**Quel est le bilan de votre activité pour l'année 2017 ?**

Ce fut une très bonne année pour nous, notamment au Grand-Duché. Notre stratégie d'utiliser les produits que nous avons développés en Allemagne et de les ajuster au goût luxembourgeois a bien fonctionné. Nous gardons notre ADN luxembourgeois mais nous y ajoutons la qualité allemande. Nous proposons aujourd'hui des produits à plus haute valeur ajoutée. Nous travaillons de plus en plus dans le Cloud, notamment pour la gestion des centrales téléphoniques.

**Précisément, parlez-nous du développement du Cloud. Quelles sont vos solutions ?**

Nos offres Cloud sont simples, flexibles, dotées d'une approche pay-as-you-use. Le client a accès à une plateforme où il configure la solution selon ses besoins, en mode self-service et en temps réel. Nous proposons quatre options. Avec **Cloud Server**, le client dispose de serveurs virtuels totalement paramétrables tout en garantissant une intégration aisée avec ses propres serveurs. **Cloud Backup** permet de sécuriser toutes les données critiques des ordinateurs fixes et portables ainsi que des serveurs du client (Microsoft Windows, Linux, SQL, etc.). Grâce à la solution **Cloud Drive**, le client peut créer des espaces de stockage individuels ou collectifs et y accéder à tout moment, où qu'il soit. Le client peut également créer sa propre infrastructure privée, protégée par un pare-feu avec un répartiteur de charge en temps réel.

Quel que soit son choix, le client peut combiner nos services cloud avec nos solutions de services de connectivité. En les faisant ainsi transiter exclusivement sur notre réseau de fibre optique transfrontalier et entièrement sécurisé, le client augmente la sécurité et l'accessibilité de ses données.

Dans nos offres de connectivité, nous proposons également **Connect Public Cloud**. Le client connecte directement, en liaison spécialisée virtuelle (VLAN) dédiée, ses serveurs et applications hébergés dans les clouds publics d'Amazon Web Services (Direct Connect) ou de Microsoft Azure (ExpressRoute) avec son infrastructure interne. Cette solution réduit les coûts et évite la vulnérabilité ainsi que la limitation des liaisons IP.

**Quelles sont les craintes actuelles de vos clients ?**

La connectivité à haut débit et la sécurité restent les grandes priorités de nos clients. Maintenant, même les centrales téléphoniques se font hacker et vous en avez rapidement pour plusieurs milliers d'euros de dégâts. Nous garantissons des lignes à haut débit entièrement cryptées, ce qui est particulièrement apprécié par nos clients du secteur bancaire, et notre réseau est géré 24 heures sur 24 de manière à assurer une performance optimale pour toutes les applications métier critiques de nos clients.

**Quels sont vos principaux objectifs pour 2018 ?**

Nous voulons clairement revenir sur le devant de la scène et donner une nouvelle dynamique à notre communication. Il était temps de déposé-

siérer notre image. Un nouveau logo, une nouvelle police d'écriture et de nouvelles couleurs ont été déclinées sur tous nos supports papier et électroniques.



Nous avons aussi complètement remis à jour notre site Internet et nous comptons, dans un futur proche, accentuer notre présence sur les réseaux sociaux. Cette nouvelle identité visuelle suit le renforcement du groupe VSE AG dans notre capital à hauteur de 90% et nous confère une visibilité accrue sur les marchés allemand et luxembourgeois. Basé à Sarrebruck, le groupe VSE AG compte quelque 1.500 collaborateurs et est très actif en Allemagne dans les métiers de l'approvisionnement en électricité, gaz et eau, dans les services de télécommunication, énergétiques et techniques, dans la prestation de services informatiques et commerciaux ainsi que dans les domaines des données énergétiques et des services liés aux compteurs.

Cette nouvelle identité impulse aussi un nouvel élan à nos équipes et les fédère davantage. Plus que jamais, cegecom veut rester un acteur local et transfrontalier incontournable, fidèle à sa vision d'un partenariat durable, de proximité et de confiance. Connect your business to your future est le moteur de notre engagement et le restera encore pendant de nombreuses années.

**cegecom en quelques chiffres :**

- 160 collaborateurs et collaboratrices
- 7 nationalités
- 60 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel
- 7 millions d'euros investis par le groupe chaque année dans les réseaux de la Grande-Région
- 1.500 km de réseau de fibre optique à Luxembourg
- une entreprise certifiée ISO 9001 et ISO 14001 (ISO 27001 en cours de certification)
- obtient le label Made in Luxembourg en juillet 2014

**cegecom s.a.**  
3, rue Jean Piret,  
L-2350 Luxembourg  
T : +352 26 499 - 1  
[www.cegecom.lu](http://www.cegecom.lu)  
[info@cegecom.net](mailto:info@cegecom.net)

## Shadow IT: the key indicator for innovation in your company

By Richard BENNETT, Head of Accelerate & Advisory Services, NEMEA at VMware

**W**ith digital innovation becoming the main driver for growth, the way your IT department operates is critical. In order to stay relevant in an ever more digital future, you need to take a look at Shadow IT within your company. You'd be surprised about what you can learn.

If you see your employees using tools that aren't approved by the IT department, chances are something is wrong with your IT policy. Use of unapproved tools and apps is called 'Shadow IT'. Almost every modern organization today is confronted with some form of shadow IT: employees might be using their own Google Drive or Dropbox to make files available off-site, or maybe they're using a private license of Microsoft Word Online to write copy.

In and of itself, shadow IT isn't bad. You could look at the phenomenon as feedback from within your organization, telling you there is a problem with the way you're implementing business technology right now. Employees are always looking for the most efficient way to perform their tasks. If they feel the need to use their own apps, that means you're not providing them with the right tools.

There are of course some legal side effects of allowing shadow IT to fester. Imagine a well-meaning employee backing up a spreadsheet containing identifiable personal data to his Dropbox. Despite your best efforts, your company is now all of a sudden no longer in compliance with GDPR legislation. You'll potentially also lose security control

of the data, and there might even be some licensing issues. Shadow IT therefore needs to be addressed. There are three ways of doing this. The first is restrictive: your employees have chosen the path of least resistance to do their jobs in the most efficient way possible. You can close that path, and make the use of company software mandatory. Your employees will lose tools they have come to rely on, be less efficient and less happy, while you will need to control and manage their workflows more intensely. This is obviously a very bad idea.

### Addressing the issue

You're far better off handling shadow IT at its source. The very existence of the issue is a sign of the times. Not too long ago IT was responsible for selecting hardware and software, and pushing both to users. Today, employees expect technology at their workplace to be at least on par with the tech they use at home. In practice, they decide what tools are best or fit for purpose.

As a company, you may attempt to react to and learn from the software employees are using. This, in fact, means you're playing catch up. If you're only starting to consider a cloud platform for file sharing when everyone in the organization is already using OneDrive or Dropbox, you're losing valuable time. A reactive approach is better than a restrictive one, but in time you'll notice you're getting left behind by other, more agile companies.

A proactive approach entails a completely new way of looking at the role of IT, the culture in your company and the required mindset of the CIO. IT is no longer a top down business; all technology decisions need to be made with the users in mind. I realize that's easier said than done. Three core principles might help you to make the transformation.

### 1. Listen to the human voice

A modern IT policy starts with the employee. You need to know the employee journey, from the moment they wake up in the morning until they turn in for the night. What do they need, why, and how can you address those needs? Do they want to work on the go? Do they like to check emails on their mobile?

### 2. Data and integrity

Integrity is the next logical evolution of security. As soon as you've given your employees the tools they need to perform, you should think about protecting the integrity of your organization. A big wall around the IT infrastructure just won't cut it anymore. Today, data needs to be at the center of your security solution. By managing who can use data, when, where and how, you're able to offer a far wider range of applications to the employees. As long as the data is protected, it doesn't matter that there's a whole bunch of different applications on different platforms able to use it.

### 3. Asking questions and failing forward

Any CIO thinking that they have all the answers, is destined for failure. It might not be intuitive for a C-level manager to admit they don't know it all. Nonetheless, talking and listening to your employees is not a weakness, but a strength. Ask them about the tools they think they need, and incorporate those in your IT policy. They are the ones that will be using new applications, so why wouldn't you ask them what they want and when they need it? Don't be afraid to set up a cloud-powered pilot project to try out something new. Worst case scenario: it doesn't work out and you need to try something else. IT is more flexible than ever, and you should use that to your advantage. The golden rule is to innovate. But make a conscious effort to fail quickly and cheaply if it doesn't work.

### The power of cloud

To combat shadow IT, the most important tool in your arsenal is the cloud. The cloud is not a place. It is a methodology to deliver business technology. Use it to roll out platform-agnostic applications. These applications offer the same user experience on Windows, Mac, Linux, iOS and Android.

This empowers your employee and allows them to use the hardware and OS they like most. By making the right apps available, you'll allow everyone to use the workflow they know to be the most efficient, while still maintaining control. The key here is to ensure the same application functionality on any platform. That requires a workspace strategy, not a desktop one.

The amount of control workspace working offers, goes far beyond anything you might use today. Imagine a bank with a BYOD policy. Employees could use a platform-agnostic app to access sensitive data on their device while at work. As soon as they leave for home, the data is automatically deleted or access is limited or revoked.

By leveraging the cloud and implementing security on a software level, you're able to give employees a mission-critical app on their favorite device, which allows them to be more productive. They won't resort to using unsafe third party apps, because as you listened to their needs and you've enabled them with a safe and powerful alternative.

By innovating alongside your employees, listening to their needs, and going the extra IT mile, you'll not only make them happier and more efficient. At the same time, you're preparing your organization for a bright digital future and a clear path to business innovation.