

02

JUIN 2021

telescope
MAGAZINE DE TELEDESK GROUP

Le hacker

Inti

De Ceukelaire

« J'ai toujours adoré tricher »

+

QUAND ASSUTRON FAIT
TRAVAILLER SON SITE INTERNET

Gunther Stevelinck, le gérant, raconte

LES VACANCES APPROCHENT ET
LA PANDÉMIE N'EST PAS ENCORE
DERRIÈRE NOUS :

comment Teledesk Group peut-il vous aider ?



contenu

4 INTI DE CEUKELAIRE

« J'ai toujours adoré tricher »

10 TELEDESK GROUP - UPDATE

Teledesk Group ouvre un bureau au Luxembourg

Verzekeringen Van Ham devient AB Verzekeringen

L'équipe de Teledesk Group cherche de nouveaux collaborateurs



**12 BROKERCLOUD CONNECTED,
PARTENAIRE DE TELEDESK GROUP**

16 MYFARO: LA BOUSSOLE DU COURTIER VIE

**18 LES VACANCES APPROCHENT ET LA PANDÉMIE N'EST PAS
ENCORE DERRIÈRE NOUS : COMMENT TELEDESK GROUP
PEUT-IL VOUS AIDER ?**

20 PROUD TO PRESENT TO YOU

Nils Rossel, Business Analyst, et Mathias Claeys,
IT Administrator chez Teledesk Group

24 QUAND ASSUTRON FAIT TRAVAILLER SON SITE INTERNET

Gunther Stevelinck, le gérant, raconte

Telescope est une édition
de Teledesk Group
et paraît 2 fois par an.

Éditeur responsable
Geert Verhaeghe

Réalisation
Mindsetting.be

Feed-back
Si vous voulez réagir à l'un des
articles, envoyez un courriel à
telescope@teledeskgroup.be

eddito



ren-de-ment
(nom masc., pluriel : rendements)

1. rendement d'une activité économique ;
= bénéfice
2. effet utile de quelque chose

Rendement. Un mot qui arrive en tête de liste des termes (de management) les plus utilisés dans de nombreuses salles de direction. Et c'est logique dans la mesure où les entrepreneurs sont toujours à la recherche du rapport optimal entre investissements, coûts et chiffre d'affaires. L'accent sur le rendement s'explique donc parfaitement.

Comment une entreprise parvient-elle à maximiser son rendement ? En se concentrant au maximum sur son cœur de métier et sa valeur ajoutée pour les clients. En choisissant soigneusement les activités et services qu'elle propose. Cela vaut aussi pour vous en tant que courtier. Votre valeur ajoutée réside dans vos connaissances, votre implication auprès de vos clients, votre approche personnalisée, en résumé votre rôle de conseiller en tant que personne de confiance. C'est pour ça que des particuliers et des entreprises vous choisissent et vous devez absolument garantir et préserver cette valeur ajoutée.

Cela signifie aussi que vous devez faire des choix, comme les partenaires avec lesquels vous collaborez. Il peut s'agir dans ce cas d'assureurs, mais aussi de votre logiciel de gestion, de plateformes comme myFaro, d'un prestataire de services comme Teledesk Group, ... Il est logique que vous optiez pour des partenaires qui partagent votre philosophie, connaissent parfaitement votre monde et réfléchissent avec votre profession. Des partenaires qui se comprennent travailleront toujours mieux ensemble.

Chez Teledesk Group, nous croyons en la valeur ajoutée du canal des courtiers. Nous sommes convaincus que les courtiers resteront à l'avenir le principal canal de distribution pour les assurances en Belgique.

Mais chaque courtier devra faire les bons choix professionnels. Quel est mon objectif ? Quelle est la taille visée pour mon bureau ? Quelles tâches assurons-nous en interne et quelles tâches sous-traitons-nous ? Comment atteindre une taille suffisante pour travailler de manière rentable ? Et comment ne pas rater le train du digital et faire en sorte que tout le monde adopte les nouveaux outils électroniques ?

Teledesk Group veut devenir un partenaire important pour les courtiers.

En proposant un large menu de services à choisir par les courtiers. Si vous voulez grandir, notre département marketing Mindsetting peut sans aucun doute vous accompagner avec un trajet marketing. Vous avez des soucis de personnel ? Sachez que nous pouvons traiter vos appels entrants et gérer vos dossiers de sinistres. Si vous faites appel à notre réseau de réparateurs, vos clients comme vous-même serez récompensés. **Ensemble, nous pouvons faire la différence pour le client. Chez Teledesk Group, nous sommes plus que jamais motivés pour le faire avec vous.**

À bientôt !

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Geert Verhaeghe'.

Geert Verhaeghe
Founder Teledesk Group



Inti De Ceukelaire :

« J'ai toujours adoré tricher »

En 2018, Inti De Ceukelaire a décroché le titre de champion du monde de hacking à Las Vegas. Quelques années plus tard, l'Alostois, âgé d'à peine 26 ans, est à la tête de la plateforme de hacking Intigrity et aide les grandes entreprises et les autorités à détecter les fuites de sécurité dans leurs infrastructures digitales. L'interlocuteur idéal pour un entretien passionnant sur le hacking (éthique), la cybersécurité et les limites des audits IT.

Comment devient-on hacker éthique ?

Inti De Ceukelaire :

On me pose souvent la question mais en réalité, elle est mal posée. Tous les hackers sont par définition éthiques. C'est comme un pharmacien. On ne demande jamais à un pharmacien s'il exerce son métier de façon éthique et s'il ne vend pas des produits interdits. En accord avec le gestionnaire d'un système IT, un hacker cherche les failles de sécurité. Et s'il en trouve, il les partage en toute transparence avec la société. Cela permet alors au gestionnaire d'améliorer son niveau de sécurité. En résumé, un hacker n'a pas de mauvaises intentions.

Ok, nous reposons donc notre question : comment devient-on hacker ?

Inti De Ceukelaire :

J'ai toujours été passionné par les ordinateurs, internet et la sécurité digitale. Le problème est qu'avant, il n'existait pas de manière légale de tester ses compétences. La seule option consistait à surfer sur le net, à essayer des choses et à voir ce qui marchait ou pas. Le hacking éthique n'était donc pas vraiment possible parce qu'on agissait automatiquement en situation illégale. Depuis quelques années, la loi a été adaptée et nous pouvons donc travailler en toute légalité moyennant le respect de certaines conditions.

Où se situent les limites légales en matière de hacking ?

Inti De Ceukelaire :

Il est bien évidemment interdit d'accéder à un système informatique sans autorisation. Mais si le gestionnaire du système IT donne explicitement son autorisation, rien ne s'y oppose. Cette autorisation explicite représente donc le critère fondamental. Maintenant, le cadre légal reste il faut bien le dire assez sommaire...

Il y a bien sûr aussi des criminels actifs dans le monde digital. Est-il indispensable, pour être plus malin que les hackers criminels, de penser comme un hacker criminel ?

Inti De Ceukelaire :

Oui. Sun Tzu a dit un jour : « Pour connaître votre ennemi, vous devez devenir votre ennemi. » Si vous voulez savoir qui sont les hackers et comment ils pensent, vous devez en devenir un vous-même. C'est la seule manière de savoir comment ils procèdent. →

PRIMES AUX BUGS

Comment un hacker gagne-t-il sa vie de façon légale ?

Inti De Ceukelaire :

Les entreprises donnent pour mission à Intigrity de tester leur système 24/24, 7j/7 pendant une année. Nous demandons alors à notre communauté de travailler sur les systèmes IT de ces entreprises, par phases, car nous n'envoyons pas toute notre communauté de 35.000 hackers en même temps sur le réseau de nos clients. Cela se fait systématiquement. Pour certains clients, nous augmentons ensuite progressivement le nombre de hackers. Les problèmes directement visibles, ce que nous appelons les proies faciles, apparaissent bien sûr en premier. Mais nous continuons toujours à chercher les problèmes de sécurité possibles, dans un environnement toujours plus complexe. Nous découvrons énormément de choses. Et c'est logique dans la mesure où Intigrity travaille avec ce qui se fait de mieux au niveau mondial. D'un autre côté, nous ne trouvons parfois certains bugs qu'après plusieurs années, par exemple s'ils sont très spécifiques. Cela est et reste une matière très spécialisée.



Nos clients ne nous paient pas pour le temps que nous consacrons à leurs systèmes IT, mais uniquement si nous trouvons une faille de sécurité. Nous calculons alors la vulnérabilité et le donneur d'ordre nous verse un certain montant en fonction de celle-ci. Nous travaillons parfois dans ce cas avec des menus fixes, avec un prix lié aux erreurs ou bugs que les hackers trouvent chez nos clients. On parle dans ce cas de « bug bounties » ou de primes aux bugs.

Comment réagissent les clients quand vous les confrontez aux failles de leurs systèmes ?

Inti De Ceukelaire :

Presque toujours de manière extrêmement positive. Je trouve ça normal : les entreprises nous demandent d'analyser leurs systèmes en profondeur et nous paient uniquement si nous trouvons réellement un problème. Elles en ont donc pour leur argent.

Je n'ai rien contre les consultants IT mais comparez un peu notre approche à la leur : ils étudient l'infrastructure IT d'une entreprise et rédigent ensuite un rapport avec leurs observations. Si le consultant écrit dans ce cas que le système est sûr, pourrez-vous vraiment vous y fier en

tant que dirigeant d'entreprise ou gestionnaire IT ? Avez-vous vraiment la certitude que votre infrastructure IT sera toujours et partout sûre ? On ne peut retirer ce degré de certitude d'un rapport, c'est impossible. Je crois beaucoup plus dans le power of the crowd. Laissez les meilleurs hackers du monde attaquer votre système et ils mettront sérieusement sa vulnérabilité à l'épreuve. Cela constituera-t-il un gage de sécurité à 100 % pour l'avenir ? Non, mais vous aurez la certitude que votre système aura été analysé au maximum. Est-ce que vous faites un exercice incendie sur papier ou dans des conditions réelles ?

TRICHEUR NÉ

Vous dites que vous avez toujours été attiré par les ordinateurs. Mais qu'est-ce qui vous intéressait vraiment ?

Inti De Ceukelaire :

La tricherie. Je trouvais ça toujours plus sympa que de jouer simplement, mais je ne jouais jamais en dessous de la ceinture, soyons clairs. Je cherchais des solutions créatives pour contourner les règles et je le disais ensuite toujours ouvertement. J'aimais bien aussi tricher pendant les jeux dans les mouvements de jeunesse par exemple. Pas

pour énerver, mais pour le côté intellectuel de la chose : il s'agit en fait ni plus ni moins que de résoudre une énigme. Et quand j'ai trouvé la solution, je dis honnêtement comment j'ai fait. C'est naturellement cette composante éthique qui est indissociablement liée au hacking, la rémunération est moins importante, vraiment.

Le hacking est souvent tout sauf simple. Qu'est-ce que j'entends par là ? Les ordinateurs sont des systèmes qui font ce que vous leur demandez. Il s'agit donc de traduire notre façon de penser à travers le fonctionnement

d'un ordinateur. Imaginez que nous commandions simultanément 2 bouquets de fleurs et -2 bouquets de fleurs. Vous vous direz que nous n'avons rien commandé puisque 2 bouquets de fleurs et -2 bouquets de fleurs, ça fait 0. Mais un ordinateur raisonne autrement. Celui-ci vous livrera bien les 2 bouquets de fleurs car il les retrouvera dans les stocks, mais pas les -2 bouquets de fleurs parce qu'il ne les trouvera pas. Vous recevrez donc bien 2 bouquets de fleurs avec cet ordinateur. Il y aura par ailleurs de fortes chances pour que vous ne deviez rien payer au moment de clôturer votre commande : nous remarquons en effet régulièrement que de telles opérations s'annulent dans les outils de calcul. Le montant final de la somme de 2 bouquets de fleurs et -2 bouquets de fleurs est nul puisque les deux se neutralisent. Conclusion : vous recevrez 2 bouquets de fleurs mais ne paierez rien. Vous trouvez que c'est un peu tiré par les cheveux ? Détrompez-vous. J'en ai fait moi-même l'expérience un jour en voulant commander des entrées en ligne pour un festival. Si je l'avais voulu, j'aurais pu acheter tous les billets et ne rien payer. Mais je ne suis pas comme ça et les organisateurs étaient tout heureux que je les informe du problème, vous pouvez me croire.

Quel a été votre cursus scolaire ?

Inti De Ceukelaire :

Après mes humanités, j'ai étudié les multimédias et les technologies de

communication. Ces études comprenaient beaucoup de programmation mais au final, j'ai surtout appris par moi-même, en essayant : rassembler des connaissances, chercher des méthodes, étudier des manières de travailler, beaucoup d'essais et d'erreurs, ... Il n'existe pas de livre qui explique comment devenir le meilleur hacker. Avec Intigrity, on nous demande aussi de trouver des failles de sécurité qui ne sont décrites nulle part dans la littérature.

Et vous avez ensuite conquis Las Vegas, quand vous êtes devenu champion du monde de hacking à 23 ans.

Inti De Ceukelaire :

J'ai en effet été invité aux championnats du monde de hacking à Las Vegas en 2018, une initiative de la société de sécurité en ligne HackerOne. On avait quelques jours pour relever chaque fois de nouveaux défis en devant chercher des problèmes de sécurité dans les infrastructures IT de grandes entreprises et instances publiques. C'était intense, mais j'ai gagné. J'ai notamment trouvé des failles de sécurité dans les systèmes du Pentagone, mais je ne peux bien évidemment pas en parler. →

« On ne teste pas la sécurité des systèmes IT avec un audit, mais bien en donnant tous les moyens aux meilleurs hackers du monde pour craquer le système. »



Est-ce que cela a boosté votre carrière ?

Inti De Ceukelaire :

Cela m'a bien évidemment valu une grande attention des médias. Mais une carrière de hacker est fort différente de la carrière classique d'un consultant IT par exemple, qui commence comme junior et voit ensuite son salaire augmenter avec son âge et son ancienneté, comme si le fait de vieillir permettait de montrer sa valeur. Chez les hackers, tout est beaucoup plus simple. Tout le monde est sur un pied d'égalité, quel que soit l'âge, le diplôme, ... tout dépend de ce que vous découvrez en tant que hacker. Même le plus parfait inconnu peut réussir. Et il n'y a aucune forme de jalousie entre nous : si un hacker trouve une faille de sécurité importante, ses collègues le félicitent. Pas de préjugés : tout le monde est admiratif des performances de chacun. Ce que vous avez fait avant ne compte pas si vous parvenez à entrer dans le système IT d'une multinationale connue. Et cela peut alors très bien payer : j'ai vu des hackers devenir millionnaires à 15 ou 17 ans. Nos hackers peuvent de cette manière gagner trois à quatre fois plus que des consultants expérimentés. Ce n'est cependant pas du tout une question d'argent mais bien de crédibilité.

Vous n'avez pas peur que parmi les 35.000 hackers de la plateforme Intigrity, certains esprits plus créatifs ne choisissent la voie de la criminalité ?

Inti De Ceukelaire :

Détrompez-vous. Pourquoi est-ce qu'un hacker non éthique s'inscrirait sur Intigrity, communiquerait son identité, laisserait des données de paiement, ... pour ensuite faire des choses illégales ? Il n'a absolument pas besoin de nous pour faire ça. Quoi qu'il en soit, nous appliquons une tolérance zéro absolue.

CHAQUE ENTREPRISE A DES PROBLÈMES DE SÉCURITÉ

La presse parle de plus en plus souvent de fuites de sécurité et de cyberattaques. De plus en plus d'entreprises souscrivent aussi une cyberassurance. C'est une autre manière de gérer les cyberrisques que de devenir client d'Intigrity.

Inti De Ceukelaire :

Oui et non. Les cyberassurances ont clairement leur utilité, et nous aussi. Si une entreprise veut souscrire une cyberassurance, elle est alors soumise à un audit. Cela peut sembler utile, mais le rapport d'audit offrira à vrai dire très peu de garanties. Je constate que nous trouvons une vulnérabilité critique chez 70 % de nos clients dans les 48 heures. Un audit ne met pas de tels problèmes en lumière. Je m'attends donc à ce que les assureurs aient de plus en plus recours aux bug bounties avec des hackers payés pour trouver des failles. Le modèle d'Intigrity en somme. Un autre

problème que j'ai avec les audits, c'est qu'ils analysent les infrastructures à un instant T. Or, les systèmes changent en permanence. Ce qui est sûr aujourd'hui pourra représenter un problème de sécurité critique dans quelques mois. Vous devez aussi rester attentif à ce moment-là et tester en continu. À côté de cela, les cyberassurances peuvent bien sûr avoir un effet rassurant et intervenir dans les frais, c'est une évidence. Comme je l'ai dit, nous sommes parfaitement complémentaires.

Les entreprises victimes d'une cyberattaque ou où il y a un problème de sécurité informatique sont souvent « descendues » dans les médias...

Inti De Ceukelaire :

Oui et malheureusement, car c'est totalement injuste. Toute entreprise est confrontée un jour ou l'autre à un problème de sécurité. Les entreprises ne doivent certainement pas avoir honte si l'on découvre des problèmes de sécurité. L'important est de savoir en tirer des leçons, d'adapter


« Nous trouvons une vulnérabilité critique chez 70 % de nos clients dans les 48 heures. »

Cherchez-vous surtout les fuites de données ?

Inti De Ceukelaire :

Nous essayons de montrer les failles d'un système. Cela peut porter sur la sécurité des données, mais aussi des outils de calcul, un module de paiement, ... On parle souvent d'erreurs humaines lorsqu'il s'agit de problèmes de sécurité informatique : un travailleur a cliqué sur un fichier joint malveillant et ouvert la boîte de Pandore. Mais ce n'est pas toujours aussi simple : nous cherchons les problèmes qui peuvent survenir et faciliter une attaque des systèmes sans que personne ne s'en rende compte. Cela peut être extrêmement complexe, mais porter aussi tout simplement sur de bêtes erreurs dans une application qui permettent de « fracturer » facilement les portes.

les programmes, d'ajuster les processus et les procédures, ... Le plus important est d'apprendre des problèmes. Cela aide vraiment à avancer. Ce que l'on peut par contre reprocher à une entreprise, c'est de ne pas utiliser les nouvelles informations.



« Les entreprises ne doivent certainement pas avoir honte si l'on découvre des problèmes de sécurité. L'important est de savoir en tirer des leçons »

L'interconnectivité de plus en plus grande entre les différents systèmes, par exemple les smart houses et les smart cities, n'augmente-t-elle pas sans cesse la vulnérabilité ?

Inti De Ceukelaire :

Absolument. Comme de plus en plus d'entreprises sont liées, il y a souvent, en cas d'intégration IT, une sorte de quatrième dimension où il est difficile d'identifier précisément la responsabilité de chacun. Beaucoup de problèmes de sécurité sont donc dus en premier lieu à un problème de communication et à un manque d'ownership. Cela montre à vrai dire uniquement que les tests de consultation ne sont pas extensibles : les consultants ne peuvent pas tout tester 24h/24, 7j/7.

Faites-vous encore vous-même un peu de hacking ?

Inti De Ceukelaire :

Uniquement les compétitions mondiales, quatre à cinq fois par an. Le reste de mon temps est consacré à la direction d'Intigriti.

Avez-vous vous-même déjà été piraté ?

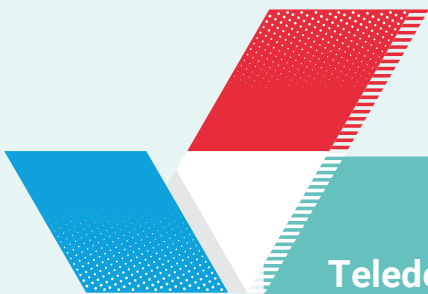
Inti De Ceukelaire :

Non, mais je n'exclus pas que cela arrive un jour. Je suis un être humain et il m'arrive aussi de commettre des erreurs. Donc qui sait... Ils peuvent toujours essayer (rires).

Merci pour cet entretien. •

Teledesk Group

update



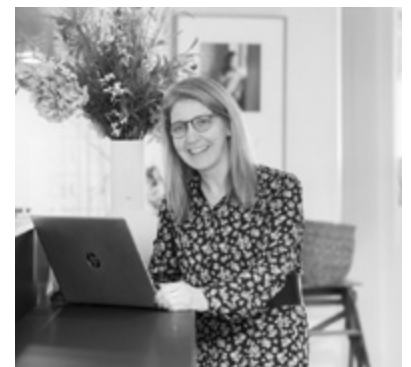
01

Teledesk Group ouvre un bureau au Luxembourg

Teledesk Group dispose désormais aussi d'un bureau au Luxembourg (Rue Luss Arendt 4L, 8389 Grass, (Steinfort) Luxembourg). « Avec notre siège luxembourgeois, nous voulons aussi prendre pied au Grand-Duché de Luxembourg », explique Ward Alleman, Business Developer. « Nous voulons notamment développer aussi nos activités de gestion de flotte et de management au Luxembourg. Les premiers clients ont déjà franchi le pas. » •

ab

VERZEKERINGEN



02

Verzekeringen Van Ham devient AB Verzekeringen

Notre partenaire marketing Mindsetting a donné un sacré coup de jeune à Verzekeringen Van Ham. Depuis avril, le bureau d'assurance de Dessel opère en effet sous le nom AB Verzekeringen, un renvoi aux initiales de la nouvelle gérante Ann Breugelmans.

Le bureau s'était déjà forgé une solide réputation à Dessel et alentours sous son ancien nom, mais avec une nouvelle capitaine à la barre, il était temps de changer de cap. En plus d'un nouveau nom, un nouveau logo, une nouvelle identité d'entreprise et un nouveau site internet ont également été développés. N'hésitez pas à jeter un œil sur www.abverzekeringen.be pour admirer le résultat.

AB Verzekeringen a aussi décidé d'emprunter une autre voie en ce qui concerne sa stratégie d'entreprise. Le bureau entend ainsi s'adresser toujours plus aux indépendants et PME, ce qui suppose aussi une nouvelle stratégie digitale, même si les particuliers continueront bien sûr à jouer un rôle important. S'appuyant sur du marketing de contenu, Ann et son équipe souhaitent améliorer leur notoriété et générer de nouveaux leads professionnels, notamment à travers des posts sur les réseaux sociaux, un blog et des pages d'atterrissage.

Vous voulez vous aussi revoir votre site internet et votre identité d'entreprise ?

N'hésitez pas dans ce cas à nous contacter ! •

03

L'équipe de Teledesk Group cherche de nouveaux collaborateurs

Un vent de fraîcheur souffle au sein de Teledesk Group depuis le retour du fondateur Geert Verhaeghe. Notre groupe se concentre plus que jamais sur le secteur des assurances et essaie d'aider les clients à augmenter leur chiffre d'affaires et à réduire leurs frais. Une nouvelle dynamique qui se traduit par des clients et des activités supplémentaires et nous amène à chercher de nouveaux collaborateurs motivés et enthousiastes.

Quelles sont les équipes que nous voulons renforcer ?

Équipe Assistance

Cette équipe assure le service d'assistance pour les courtiers, avec le traitement des appels entrants quand le bureau est fermé ou quand le courtier ne veut pas être dérangé pendant un certain temps pour pouvoir avancer dans son travail.

Équipe Sinistres

De plus en plus de courtiers sous-traitent (une partie de) leur gestion de sinistres à Teledesk Group. Nous recherchons également des collaborateurs supplémentaires dans ce cas.

Envie d'en savoir plus ?

N'hésitez pas à jeter un œil sur notre site internet (<https://teledeskgroup.be/jobs/>) ou à prendre contact par e-mail avec Perrine Pattyn (perrine.pattyn@teledeskgroup.be). •





BrokerCloud Connected,
partenaire
de Teledesk Group

L'IT et les logiciels de gestion d'entreprise représentent le cœur même de nombreux courtiers. BrokerCloud Connected, partenaire de Teledesk Group, a bien l'intention de renforcer sa position sur le marché des logiciels de gestion pour courtiers. Le groupe a ainsi bénéficié récemment d'une solide injection de capitaux, travaille dur sur de nouvelles fonctionnalités et se lance sur les marchés bruxellois, wallon et luxembourgeois. Le moment idéal donc pour s'entretenir avec le CEO Stephan Podevyn et le Chief Product & Key Accounts Joeri Maes.

Le marché des logiciels pour courtiers est dominé depuis de nombreuses années par Brio, le logiciel de Portima. Est-ce que cette position dominante de Portima, qui est soutenu par de grands assureurs, ne vous fait pas un peu peur ?

Stephan Podevyn : Au contraire. Le fait que Portima soit n°1 depuis si longtemps avec Brio laisse justement de la place pour des solutions alternatives. C'est bon qu'il y ait plus de concurrence. Cela ne peut être que bénéfique pour les courtiers. Nous sommes aussi convaincus que les besoins des courtiers ne sont plus les mêmes aujourd'hui qu'il y a 10 ans. Portima a réalisé de grandes choses avec Brio et nous avons beaucoup de respect pour tout le travail fourni, mais nous croyons aussi que BrokerCloud Connected est capable de mieux répondre aux attentes et besoins actuels des courtiers.

« Les courtiers peuvent consulter leurs données de partout et sur n'importe quel appareil. »

Quelle est concrètement votre approche dans ce cas ? Pouvez-vous nous donner un exemple ?

Stephan Podevyn : BrokerCloud Connected a opté pour une autre voie que Portima avec Brio : celle de la facilité d'utilisation, de l'ouverture et de l'intégration, d'où le nom BrokerCloud Connected. BrokerCloud Connected est ainsi toujours disponible dans le cloud. Autrement dit, les courtiers peuvent consulter leurs données de partout et sur n'importe quel appareil. Pas besoin d'installations locales ou de connecteurs.

BrokerCloud Connected est aussi une plateforme ouverte sur laquelle peuvent venir se greffer un grand nombre d'outils spécialisés. On ne peut pas être le meilleur en tout et BrokerCloud Connected ne nourrit pas non plus cette ambition. Des sociétés spécialisées développent des solutions pour tout un tas de problèmes et de questions des courtiers. Grâce à BrokerCloud Connected, le courtier peut avoir accès à de telles solutions, comme la téléphonie digitale de Fonzer, la sous-traitance de la gestion des sinistres via Teledesk Group, les réparations en nature avec Keypoint, la signature digitale des documents grâce à Connective, une meilleure compréhension des portefeuilles Vie grâce à myFaro. BrokerCloud permet au courtier d'accéder directement à toutes ces solutions et, plus important sans doute, toutes les activités qu'il y exécute se retrouvent au final dans BrokerCloud.

« BrokerCloud Connected est une plateforme ouverte sur laquelle peuvent venir se greffer un grand nombre d'outils spécialisés. »



Stephan Podevyn, CEO BrokerCloud Connected

Joeri Maes : BrokerCloud Connected permet aux courtiers d'accéder très facilement à tout un tas d'outils intéressants et de travailler ainsi plus rapidement et plus efficacement, en se concentrant davantage sur le client. La digitalisation est aujourd'hui devenue incontournable dans notre société. Le coronavirus n'a fait que renforcer le besoin de digitalisation pour les courtiers. Eh bien, BrokerCloud Connected met le courtier sur la voie de la digitalisation de son bureau. Grâce à BrokerCloud Connected, les courtiers ont moins de soucis administratifs et plus de temps commercial, ce qui leur permet aussi tout simplement de gagner plus d'argent. Et BrokerCloud Connected les aide aussi dans ce cas avec des fonctionnalités comme la segmentation dynamique des clients et la gestion des campagnes. En réalité, avec BrokerCloud Connected, le courtier n'a plus besoin d'application CRM distincte.

« Grâce à BrokerCloud Connected, les courtiers ont moins de soucis administratifs et plus de temps commercial, ce qui leur permet aussi tout simplement de gagner plus d'argent. »



Joeri Maes, Chief Product & Key Accounts

INJECTION DE CAPITAUX

Voici quelques mois, vous avez levé environ 1,5 million d'euros de capitaux. Quel était l'objectif précis ?

Stephan Podevyn : C'est très simple : grandir. Plusieurs investisseurs réputés croient en notre histoire. En 2021, nous voulons augmenter sensiblement notre chiffre d'affaires et nous sommes convaincus que nous pouvons y parvenir. Nous ne regardons pas uniquement pour cela vers la Flandre. Le marché francophone des courtiers nous intéresse aussi. Nous avons ainsi créé récemment une nouvelle équipe chargée de placer BrokerCloud Connected sur la carte à Bruxelles, en Wallonie et au Luxembourg. Il s'agit de Kristof Notredame, Clément Ugille et Jean-Baptiste Lindeboom, trois collaborateurs dynamiques, expérimentés et extrêmement motivés par leur mission. La France pourrait bien ensuite être la prochaine étape. Toutes les options sont ouvertes.

Joeri Maes : Le timing pour approcher le marché francophone nous semble parfait. Nous avons convaincu beaucoup de courtiers flamands ces dernières années et cela peut constituer le tremplin idéal pour prendre pied également à Bruxelles, en Wallonie et au Luxembourg. Notre Team Sud connaît parfaitement le marché francophone des courtiers.

Stephan Podevyn : L'injection de capitaux va nous permettre d'être plus forts commercialement et d'améliorer notre capacité de développement. Les courtiers peuvent donc encore s'attendre à de nombreuses nouveautés dans les prochaines années. L'augmentation de la capacité sera aussi utilisée en partie pour répondre aux exigences spécifiques des grands bureaux de courtiers qui sont de plus en plus nombreux à venir frapper à notre porte.

« Nous avons convaincu beaucoup de courtiers flamands ces dernières années et cela peut constituer le tremplin idéal pour prendre pied également à Bruxelles, en Wallonie et au Luxembourg. »

SOUTIEN

Changer de logiciel de gestion fait peur à bon nombre de courtiers qui craignent de perdre des données, de voir leur bureau à l'arrêt, ... Comment faites-vous pour les rassurer ?

Joeri Maes : Un courtier ne change pas de logiciel de gestion tous les trois ans. Mais au final, le tout est d'avoir la bonne solution. Si un courtier opte pour BrokerCloud Connected, il pourra alors compter sur un soutien maximal de nos collaborateurs. Nous disposons ainsi d'outils spéciaux pour gérer rapidement, efficacement et correctement la migration de données. C'est bien sûr essentiel puisque que le courtier ne veut pas perdre de données et veut que tout se fasse rapidement. Le courtier bénéficie également de tout le soutien et de toutes les formations nécessaires. Nous l'accompagnons vraiment de A à Z pour qu'il n'ait aucun souci à se faire. En moyenne, un bureau est de nouveau opérationnel après une demi-journée..

Merci pour cet entretien. •



Partenariat Teledesk Group – BrokerCloud

Teledesk Group et BrokerCloud sont partenaires depuis un petit temps déjà. Les deux entreprises n'hésitent donc pas à prendre des initiatives pour collaborer efficacement et, surtout, faciliter la vie des courtiers.

Quelques exemples :

- Les courtiers peuvent sous-traiter (partiellement) la gestion des sinistres à Teledesk Group. Et Teledesk Group utilise dans ce cadre le mode hélicoptère de BrokerCloud. Cela permet aux gestionnaires de sinistres de Teledesk Group de suivre et actualiser les dossiers de sinistres des courtiers concernés avec un minimum de clics, sans devoir chaque fois se connecter et déconnecter aux différents comptes. Teledesk Claims ne fixe pas de nombre minimum de sinistres pour les clients de BrokerCloud et paie l'accès supplémentaire pour ses gestionnaires à BrokerCloud (à condition que 100 sinistres au moins soient transmis) !
- Teledesk Group propose aussi une assistance 24h/24, 7j/7 aux courtiers. Avec d'autres logiciels de gestion, des tableurs Excel avec mise à jour des données sont dans ce cas envoyés du courtier à Teledesk Group. Ce système n'est plus utilisé pour les clients de BrokerCloud. Quand un client appelle son courtier et que l'appel est transféré vers Teledesk Group, une connexion est établie directement avec une API chez BrokerCloud Connected qui renvoie les informations en temps réel. Teledesk Group sait ainsi à quel bureau de courtier l'appel entrant est destiné et voit même quel client appelle si le numéro est reconnu. Tout cela se fait bien sûr dans le respect de la réglementation RGPD. •

myFaro : la
boussole
du courtier Vie





Élu récemment Leader 2021 Radar Life des Vivium Digital Awards, le logiciel myFaro donne aux courtiers Vie une vision plus claire et précise de leur portefeuille, propose de nombreuses possibilités d'analyse et montre les opportunités commerciales. Pandémie de coronavirus oblige, myFaro invite les courtiers à un webinaire pour faire plus ample connaissance avec la plateforme. Teledesk Group a soutenu myFaro dans ce cadre avec une action de télémarketing.

« myFaro rassure financièrement le courtier et lui permet de développer son portefeuille et de jouer pleinement son rôle de conseiller Vie », explique Luc Verhaert, une des têtes pensantes de la plateforme. « Le courtier a une vue d'ensemble de son portefeuille Vie avec toutes les compagnies et des données toujours à jour, sous forme digitale. Les risques et opportunités sont également identifiés sous forme de tableaux de bord et de workflows extrêmement clairs. Grâce à de nombreux outils d'analyse, myFaro aide le courtier à identifier les problèmes et les solutions et à visualiser l'impact précis pour le client. Enfin, myFaro permet au courtier de prendre des mesures ciblées et efficaces et de saisir les opportunités commerciales dans le respect des règles de compliance. En résumé, myFaro est un outil digital qui aide le courtier Vie à travailler de manière à la fois plus rapide, plus efficace, plus rentable et plus conforme. »

Exemples des possibilités offertes par myFaro :

analyse détaillée du portefeuille de placements des clients

possibilité d'obtenir un aperçu complet du patrimoine du client

aperçu de toutes les possibilités d'optimisation fiscale des 2e et 3e piliers sur mesure pour le client

analyses approfondies en matière de protection du ménage :

- que se passera-t-il en cas de départ à la retraite ?
- que se passera-t-il en cas de décès ?
- que se passera-t-il en cas d'invalidité ?

calcul des droits de succession selon différents scénarios

procédure de vente plus efficace avec « compliance pre-sales » intégrée (e.a. know your customer, définition du profil de risque du client, détection interactive des besoins, propositions avec tous les documents obligatoires et signature digitale par le client)

ACTION D'APPELS PAR TELEDESK GROUP

Pour convaincre les courtiers des atouts de myFaro, des webinaires sont organisés régulièrement. Après une campagne de mailing, myFaro a demandé à Teledesk Group d'appeler les courtiers en vue d'une inscription aux webinaires. Teledesk Group a rédigé un script avec le management de myFaro et s'est ensuite mis au travail.

TRÈS RENTABLE

« Les courtiers qui veulent se développer en Vie disposent, avec myFaro, d'un outil très performant », explique Luc Verhaert. « Cela demande certes un petit investissement en temps et en argent de la part du courtier, mais le retour sur investissement est très rapide. myFaro peut donner un sérieux coup de boost à l'activité Vie du courtier, tant en termes de croissance interne qu'externe ! »

Les courtiers qui veulent se lancer avec myFaro bénéficient d'une formation et d'un accompagnement complets pour apprendre à connaître et utiliser les atouts de la plateforme. Vous trouverez plus d'informations sur www.myfaro.be, où vous pourrez aussi vous inscrire aux webinaires. •



Les vacances

approchent et la pandémie n'est pas encore derrière nous : comment Teledesk Group peut-il vous aider ?



Pendant les grandes vacances, beaucoup de courtiers ferment leurs portes pendant quelques semaines. D'autres travaillent temporairement avec des effectifs réduits. Pas toujours simple dans ce cas de maintenir le service aux clients au même niveau. Imaginez maintenant qu'un de vos travailleurs attrape la covid... Pas de panique, Teledesk Group a la solution.



ACCESSIBLE 24H/24, 7J/7

Tous les clients veulent que leur courtier en assurances soit joignable 24h/24, 7j/7. Qu'ils aient simplement besoin d'une réponse à leurs questions ou d'informations, veuillent changer quelque chose dans leur contrat ou soient dans une situation de stress, comme un sinistre. Et vous ne voulez naturellement rien d'autre qu'être ce courtier. Mais nous ne vous apprendrons rien en vous disant qu'assurer une telle permanence 24h/24, 7j/7 n'est pas toujours aussi simple. Et nous ne parlons pas uniquement dans ce cas de l'organisation pratique, mais aussi du coût... Et si vous êtes en vacances, vous voulez surtout être dérangé le moins possible pour le travail.

TELEDESK GROUP EST VOTRE BACK-UP PERMANENT

Nous avons une bonne nouvelle pour vous : avec Teledesk Group, vous disposerez de la solution idéale à un prix abordable. Avec notre service Assistance, nous traiterons tous les appels entrants au nom de votre bureau si

- votre bureau est fermé (par ex. après les heures d'ouverture ou le week-end)
- vous êtes en vacances
- vous voulez avancer quelques heures dans votre travail sans être dérangé

Vous avez le choix entre 2 formules :

- assistance en journée
- permanence 24h/24, 7j/7

Vous pouvez aussi, en option, prendre notre service « employé virtuel ». Dans ce cas, notre service ira encore plus loin que le traitement des appels entrants, avec le suivi à distance des dossiers existants, l'ouverture de nouveaux dossiers de sinistres, ... En résumé : tout ce dont vous avez besoin pour faire tourner votre bureau.

PLUS GRANDE SATISFACTION ET RÉTENTION DES CLIENTS

Grâce à Teledesk Group, vos clients pourront donc s'adresser à vous sans problème, à n'importe quel moment de la journée, 365 jours par an. Pour le prix, pas d'inquiétude : cet investissement limité vous offrira un grand retour sur investissement puisque vous augmenterez la satisfaction et la rétention de vos clients.

Combien coûte notre service ?

Assistance en journée :

Contrat pour min.
200 appels par an
5 € / appel

Contrat pour min.
250 appels par an
5 € / appel

Contrat pour min.
300 appels par an
4,5 € / appel

Frais mensuels pour permanence après les heures de bureau

100 € / mois

Employé virtuel

frais par tâche

Perrine Pattyn, Responsable Assistance



SERVICE SUPPLÉMENTAIRE PENDANT VOTRE PÉRIODE DE VACANCES ?

Vous êtes déjà client chez Teledesk Group et vous voulez faire appel à des services supplémentaires pendant vos congés ? N'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions tout préparer à temps.

Vous n'êtes pas encore client et vous cherchez une solution pour être disponible en permanence pour vos clients ? Prenez alors contact avec **Jonas Tourlouse (jonas.tourlouse@teledeskgroup.be)** pour un rendez-vous : nous étudierons ensemble ce qui est possible pour vous et votre bureau. ●



*Jeroen De Schrijver,
Responsable
Claims Management*



Fiers de vous présenter

Nils Rossel, Business Analyst Mathias Claeys, IT Administrator

L'IT est le cœur battant de toute entreprise ou presque. Chez Teledesk Group, notre infrastructure IT remplit aussi un rôle crucial pour les courtiers, les assureurs, les réparateurs, les clients finaux et nous-mêmes. C'est donc avec plaisir que nous vous présentons Nils Rossel et Mathias Claeys : ensemble, ils gèrent nos processus et système IT et cherchent toujours la meilleure solution possible pour toutes les parties concernées.



Nils Rossel, un enfant des années 90, a travaillé un petit temps comme étudiant auprès du service Third Party Administration de Teledesk avant d'y assurer la gestion de sinistres pour les courtiers et le service d'assistance. Il a ainsi appris tous les rouages de la société et évolué dans ses fonctions. Il a ensuite intégré l'Accident Management team dont il est plus tard devenu team leader. Depuis 2018, Nils est Business Analyst chez Teledesk Group : un choix logique vu son intérêt pour les projets et les processus et son expérience dans les différents services. Depuis le retour du fondateur Geert Verhaeghe, Nils a créé une interaction avec son collègue Mathias Claeys et chacun se soutient au niveau technique IT et projets.

Mathias Claeys, a 24 ans et a étudié les nouveaux médias et les technologies de communication à la Howest hogeschool à Courtrai. Après ses études, il a trouvé son premier emploi chez Teledesk Group où il partageait son temps en tant que développeur et collaborateur support. Mathias est IT Administrator au sein de notre groupe depuis 2 ans.





En quoi consiste exactement votre travail ?

Nils Rossel : Teledesk Group est principalement actif dans le secteur des assurances et notre groupe cible est donc constitué de courtiers en assurances, de compagnies et de réparateurs. Nous misons aussi sur les entreprises qui disposent d'une flotte de véhicules. Mathias et moi nous occupons de tous les projets liés à l'IT, ce qui revient toujours à détecter les besoins de nos clients et partenaires et à voir ensuite comment nous pouvons y répondre à partir de solutions IT.

Mathias Claeys : Nous accompagnons bien sûr aussi nos clients et partenaires dans le déploiement des applications. Cela peut prendre toutes sortes de directions : du transfert de la téléphonie au transfert d'une mailbox en passant par la création d'un sharepoint. Et bien sûr, nous nous concentrons aussi sur la propre infrastructure IT de Teledesk Group. Nous avons ainsi, ces dernières années, installé un tout nouveau réseau, un nouveau système de téléphonie, ...

Qu'aimez-vous plus particulièrement dans votre travail ?

Nils Rossel : Le fait de souvent devoir trouver une solution globale qui apporte de la valeur ajoutée à toutes les parties concernées. Cela demande toujours une importante réflexion en amont du projet et c'est ça que j'aime. Je vais vous donner un exemple : un assureur cherchait un réseau de réparateurs pour les sinistres autos. La compagnie s'est adressée à Teledesk Group pour demander si nous pouvions fournir un tel réseau. Nous

avons d'abord écouté ses souhaits pour connaître les conditions à remplir absolument et nous avons ensuite confronté ces demandes à notre propre réseau. Quand nous avons vu que nous pouvions formuler une belle proposition, nous avons aussi immédiatement réfléchi au trajet pour la suite. Parce que l'assureur voulait bien sûr aussi une orientation efficace des sinistres vers le réseau, ce qui représentait surtout un sacré défi au niveau IT. Au final, nous avons parfaitement rempli notre mission : l'assureur dispose désormais d'un vaste réseau de réparateurs, avec une couverture dans toute la Belgique. Son canal

de distribution peut orienter facilement les dossiers de sinistres vers les réparateurs. Les expertises sont organisées par un partenaire attitré et le règlement des sinistres est donc très rapide. Et ce qui ne gâche rien, le client final bénéficie encore de plusieurs avantages supplémentaires s'il fait appel à un réparateur agréé. Tout le monde est donc content.

RAPIDITÉ ET EFFICACITÉ

Comment utilisez-vous les outils IT pour faciliter la vie des courtiers ?

Nils Rossel : De différentes manières. Pensez au TD Portal pour notre service Assistance, qui transfère les appels entrants pour un courtier vers Teledesk Group. Quand un appel arrive pour un bureau,

Imaginez qu'un client ait un accident le soir et, paniqué, appelle son courtier. Il arrivera chez Teledesk Group où un professionnel décrochera le téléphone au nom du courtier et rassurera le client. Le client obtiendra directement une réponse à un certain nombre de questions, comme « suis-je couvert en omnium », « y a-t-il une franchise », ... Nous lui donnerons aussi des conseils sur la manière de compléter le constat d'accident, lui conseillerons de prendre des photos des dommages, lui dirons à qui envoyer ces photos, ... En résumé, nous aidons le courtier à aider ses clients 24h/24, 7j/7. Le collaborateur de Teledesk Group pourra ensuite envoyer automatiquement toutes les informations sur l'appel au courtier par e-mail. Il ne devra rien taper, toutes les données seront déjà prêtes à être envoyées, ce qui limitera aussi le risque d'erreurs. Nous avons pour cela créé un lien avec le logiciel de gestion du courtier, quel que soit le logiciel qu'il utilise : Brio, Inussoft, BrokerCloud, Sigura, ...

Mathias Claeys : Nous sommes aussi passés totalement, depuis l'année dernière, à une solution Azure Cloud, ce qui présente de nombreux avantages, pour nous et nos clients. Cela nous garantit par exemple une parfaite continuité des activités : quoi qu'il arrive dans notre bureau, nous pouvons réagir très rapidement et continuer à proposer le même service à nos clients. C'est aussi plus simple pour contrôler toutes les données et nous avons encore accentué nos efforts en matière de sécurité. Que des bonnes nouvelles donc pour nos clients ! ●



« Quoi qu'il arrive dans notre bureau, nous pouvons réagir très rapidement et continuer à proposer le même service à nos clients. »

Mathias Claeys : Teledesk Group travaille aussi avec une structure extrêmement plane. C'est très agréable, avec des lignes très directes. Les principes sont du reste les mêmes pour nos partenaires : nous choisissons des partenaires qui correspondent à notre structure. Peu importe leur notoriété, ce qui compte, c'est leur qualité et leur expertise.

un signal est transmis du système téléphonique au TD Portal et une fiche du courtier s'ouvre automatiquement. Le collaborateur de Teledesk Group voit ainsi directement toutes les informations utiles sur le bureau en question : heures d'ouverture, jours de congé, messages spécifiques, procédures à suivre, ... Nous essayons ainsi de ramener la marge d'erreur le plus près possible de zéro. Grâce à la base de données TD Link, l'agent d'assistance de Teledesk Group peut chercher les données les plus importantes sur le client et consulter les données de sa police dans le portefeuille du courtier.

ASSUTRON



« Quand Assutron fait travailler son site internet »

Possédant une clientèle composée de particuliers et de sociétés dans le pays de Waes et bien au-delà, Assutron est un bureau d'assurance qui emploie 11 personnes et se concentre surtout sur les assurances et la constitution de patrimoine. En 2020, son gérant Gunther Stevelinck a décidé de revoir le site internet du bureau, marquant ainsi le début d'une campagne marketing pour améliorer la notoriété et générer plus de leads.

NOUVEAU SITE INTERNET

« Je voulais éviter que notre site ressemble à une simple bibliothèque d'assurances », explique Gunther. « Je voulais au contraire qu'il évoque la même ambiance que dans nos bureaux et inspire confiance dans l'esprit de ceux qui y atteriraient par le bouche à oreille ou un moteur de recherche. »

Compte tenu de cet objectif, le look & feel du site était bien sûr extrêmement important, tout comme une navigation à la fois sobre et claire. Particuliers comme entrepreneurs devaient se sentir chez eux sur le site. C'est la raison pour laquelle nous avons opté pour un shooting photo sur place avec des instructions claires au photographe pour reproduire aussi bien l'ambiance chaleureuse et décontractée du bureau que l'amabilité des collaborateurs. Ces photos ont été intégrées joliment et associées à des textes indiquant de manière subtile qu'Assutron peut être un excellent « coach » professionnel pour ses clients en matière de constitution et de protection de leur patrimoine.

AUGMENTER L'IMPACT DU SITE

Avoir un site internet est une chose, mais faire travailler le site pour vous, c'est une autre paire de manches. C'est un processus permanent. « Nous avons défini un plan de marketing annuel avec Mindsetting qui soit à la fois réaliste en termes d'investissement en temps et de budget pour notre bureau, avec comme élément central, la création de contenu spécialisé. Notre site ne présente pas de produits, mais répond à des questions et donne des informations professionnelles pour convaincre les gens de choisir Assutron. »

À travers des campagnes souvent ludiques sur les réseaux sociaux, nous essayons de donner une image sympathique d'Assutron auprès d'un large public, à savoir toute personne de la région pouvant potentiellement devenir cliente. Les pages d'atterrissage sur le site nous permettent de nous adresser de manière plus spécifique à un groupe cible de particuliers et d'entreprises qui envisagent une assurance ou un placement mais n'ont pas encore fait leur choix. Ils arrivent sur ces pages d'atterrissage après avoir tapé par exemple « assurances Temse » sur Google. Les pages d'atterrissage se concentrent sur certaines communes et sont boostées sur Facebook au moyen de budgets publicitaires très raisonnables. Enfin, nous essayons aussi, à travers des blogs et des lettres d'information sur des thèmes très concrets, d'inciter les gens qui envisagent une certaine assurance ou un certain placement à se demander s'ils n'auraient pas intérêt à le faire très vite.

SEO

La création régulière de nouvelles pages d'atterrissage et d'articles pour le blog ne génère pas seulement un trafic plus ciblé

sur le site. Grâce à des mots de recherche soigneusement sélectionnés aux bons endroits sur ces pages d'atterrissage et ces blogs, le site gravit progressivement les échelons dans les résultats organiques (non payants) des recherches sur Google. En six mois, le nombre de personnes arrivées sur le site après avoir tapé certains mots comme « assurance Temse » ou plus spécifiquement « payer PLCI privé ou société » a été multiplié par trois.

IDÉAL AUSSI POUR LA RÉTENTION DE CLIENTS

Le contenu créé pour le site, les réseaux sociaux et les lettres d'information d'Assutron ne s'adresse pas uniquement aux prospects. Il aide également à tenir les clients existants informés et à les conforter dans leur choix pour Assutron. Grâce à un volet distinct « Votre dossier », avec des liens entre autres vers Egor, MyBroker et Dori, les clients existants peuvent aussi suivre très facilement la constitution et la protection de leur patrimoine. « Nous sommes du reste en train de développer tous les services autour de ces plateformes pour ainsi devenir à l'avenir une sorte de « concierge de patrimoine » pour nos clients. »

QU'EST-CE QUE ÇA APORTE ?

Qu'apporte ce marketing de contenu ? Six mois après le lancement du site mi-octobre 2020, Assutron peut d'ores et déjà afficher de beaux résultats :


- 51 visiteurs uniques par jour en moyenne
- 17 pages consultées par jour en moyenne
- Nombre de suiveurs sur LinkedIn multiplié par 2

De plus en plus de gens entrent en contact avec Assutron et envisageront Assutron au moment de leur choix s'ils ont besoin d'une assurance ou d'un placement. Ou prendront contact directement. Ce coach financier est du même coup sur la bonne voie pour continuer à créer des leads grâce à son site.

Gunther Stevelinck : « Nous considérons Mindsetting comme notre coach en alphabétisation digitale. Ils nous font découvrir le monde des communications digitales et j'ai le sentiment que le meilleur est encore à venir. » •

**DÉCOUVREZ LE SITE WEB
D'ASSUTRON SUR
WWW.ASSUTRON.BE**



A close-up portrait of a man with short, dark hair and a light beard, smiling broadly. He is wearing a dark purple button-down shirt. The background is dark and out of focus.

Gunther Stevelinck:

« Nous considérons Mindsetting comme notre coach en alphabétisation digitale. Ils nous font découvrir le monde des communications digitales et j'ai le sentiment que le meilleur est encore à venir. »



057 228 111
info@teledeskgroup.be
Plumerlaan 113
8900 Ypres

