



Customer Case CSC (ACV)

inetum 
realdolmen
Positive digital flow

Inetum-Realdolmen se charge de l'achat de matériel ICT pour la CSC

L'achat et le support de matériel ICT pour une organisation de trois mille collaborateurs n'est pas une sinécure. Afin de décharger son propre département ICT dans ce domaine, sans compromettre la continuité des activités, la Confédération des syndicats chrétiens (CSC) fait appel à Inetum-Realdolmen. Cette dernière a mis en place une boutique en ligne ICT personnalisée pour le syndicat et prévoit également un support après l'achat.

Avec environ 1,6 million de membres, la CSC est le plus grand syndicat de Belgique. Outre 80 000 militants, l'organisation syndicale compte 3 000 collaborateurs répartis sur 180 sites. Ceux-ci sont notamment responsables de la prestation de services concernant les dossiers des chômeurs.

Assurer la continuité des activités

« En tant que département ICT, nous devons veiller à un bon soutien de l'infrastructure de ces collaborateurs, afin qu'ils puissent offrir un service irréprochable à nos membres », explique Koen Gryson, Support & Procurement Manager à la CSC. « Nos collaborateurs doivent disposer d'un ordinateur portable performant et de périphériques de qualité pour pouvoir effectuer leur travail correctement. » Dans ce cadre, il souligne que la continuité des activités est très importante. « Surtout en période de COVID, où nous devons offrir le soutien

nécessaire à des centaines de milliers de travailleurs qui se sont retrouvés sans emploi. »

Vu le nombre important de collaborateurs de la CSC, il s'agit ici inévitablement aussi de gros volumes de matériel. Ainsi, en 2020, le syndicat a dû commander pas moins de 1 650 ordinateurs portables, 560 ordinateurs de bureau et 1 500 écrans. C'est un immense travail, si tout cela doit être organisé en interne. Outre la commande ou l'achat proprement dit, il y a en effet aussi toute l'opération logistique que vous devez prévoir pour acheminer ces appareils vers les bureaux adéquats. Sans parler de l'organisation du helpdesk pour les collaborateurs, ni du règlement et du suivi des réparations éventuelles.

« Grâce à la collaboration avec Inetum-Realdolmen, nous ne devons pas nous soucier de la commande, de la livraison ou de la réparation des ordinateurs portables, ordinateurs de bureau et périphériques. Cela permet au département ICT de se concentrer de manière optimale sur ses tâches principales. »

KOEN GRYSOEN,
SUPPORT & PROCUREMENT MANAGER @ CSC



Webshop entièrement sur mesure

HLa CSC souhaitait décharger au maximum son département ICT sur ce plan opérationnel. Celui-ci peut ainsi se concentrer davantage sur des tâches plus stratégiques et portant davantage sur le fond, avec une plus grande valeur ajoutée pour son organisation. Le syndicat s'est adressé à Inetum-Realdolmen pour trouver une solution adéquate. « Inetum-Realdolmen a créé pour nous une boutique en ligne entièrement automatisée, où nous pouvons acheter notre matériel standard », explique Koen Gryson. « Nous entendons par là : les ordinateurs portables, les PC, les écrans, les souris, les claviers et les périphériques. »

Cette solution repose sur Rstore, la propre boutique en ligne d'Inetum-Realdolmen. Elle a été entièrement personnalisée pour la CSC. Ainsi, l'offre de produits est parfaitement adaptée aux besoins et au budget du syndicat. « Dans notre dernier cahier des charges, nous avons opté pour les appareils de Fujitsu, en raison de leur durabilité, de leur aspect écologique et du rapport qualité-prix », explique Koen Gryson. L'ergonomie est également importante pour le syndicat, notamment dans le cadre de la recherche d'un travail décent.

Voyez le video ici:



PLUS D'INFORMATIONS?

Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com

ACV: www.lacsc.be

Point de contact unique

Seuls les appareils et accessoires sélectionnés de Fujitsu sont disponibles dans la boutique en ligne de la CSC. Inetum-Realdolmen veille à ce qu'ils soient toujours en stock et donc disponibles immédiatement. Cela s'est révélé particulièrement utile pendant la pandémie de coronavirus, lorsque tout le monde a dû rapidement commander des équipements supplémentaires pour les télétravailleurs. Une fois livré, le département ICT de la CSC place lui-même une image avec les applications requises sur les appareils.

En cas de panne, la CSC peut aussi s'adresser à Inetum-Realdolmen. « En plus de la garantie du constructeur, Inetum-Realdolmen offre un Warranty Pack supplémentaire. Cela garantit une intervention sur place le jour ouvrable suivant et une réparation dans les quatre heures », précise Koen Gryson. Si la réparation n'est pas possible dans ce délai, Inetum-Realdolmen fournira un autre appareil au collaborateur. La continuité des activités au bureau est ainsi assurée. « Pour nos collaborateurs, il est très rassurant de savoir qu'en cas de problèmes, ils sont rapidement aidés. En outre, il est important que nous disposions d'un interlocuteur unique pour toutes nos questions et tous nos problèmes concernant les appareils de bureau », ajout-t-il en guise de conclusion. « Inetum-Realdolmen remplit ce rôle de manière plus qu'excellente. »