



DIEPENBEEK



Customer case Diepenbeek

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Diepenbeek opte pour Workplace as a Service

Un lieu de travail numérique pour chaque profil d'utilisateur

En l'espace de deux semaines, l'Administration communale de Diepenbeek a renouvelé l'ensemble de son parc informatique. Le service informatique a opté pour WPaaS d'Inetum-Realdolmen, une formule qui comprend à la fois le matériel informatique nécessaire et une gamme de services gérés. « Nos employés disposent à présent de tout le nécessaire pour passer pleinement au mode de travail numérique. »

Diepenbeek est une commune limbourgeoise située au centre du pays, entre Hasselt, Genk et Bilzen. Le service informatique de l'Administration communale soutient à la fois les services communaux et le CPAS. « Notre parc informatique était très obsolète », explique Koen Rabijns, chef du service informatique. « Cela commençait à causer de plus en plus de désagréments aux utilisateurs. Il nous a donc semblé plus opportun d'acheter de nouveaux ordinateurs. Il faut dire que le marché de l'informatique évolue très vite. » Le déploiement manuel d'un tout nouveau parc informatique aurait en outre fait perdre beaucoup de temps au service informatique restreint de Diepenbeek. Koen Rabijns : « Nous estimons que le déploiement en interne aurait demandé au moins un an, alors que nous préférons consacrer ce temps à des projets stratégiques. »

Avant l'éclatement de la crise liée au coronavirus, le parc informatique de la commune de Diepenbeek se composait principalement d'ordinateurs de bureau. Les rares ordinateurs portables disponibles servaient au personnel lors de visites de travail sur site. « À l'époque, le travail à domicile n'existait pas », explique Raf Thewis, expert informatique. « Mais le coronavirus a rapidement changé la donne. Soudainement, tous ceux qui

en avaient la possibilité ont dû travailler à domicile. Au début, les employés utilisaient leur propre PC, simplement parce que nous n'avions pas d'ordinateurs portables à disposition. »

Profils d'utilisateur

Grâce à la formule WPaaS (Workplace as a Service) d'Inetum-Realdolmen, le département informatique de Diepenbeek a rapidement trouvé une solution adaptée. L'administration communale a acheté 160 nouveaux ordinateurs HP, dont une bonne centaine d'ordinateurs portables, outre les stations d'accueil et les écrans nécessaires. « Nous avons déjà une certaine expérience avec HP », explique Koen Rabijns. « Nous avons veillé à maintenir au maximum l'uniformité. »

L'administration communale de Diepenbeek se dit très satisfaite du projet WPaaS. « Nous planifions déjà les prochaines étapes vers un modern workplace. Nous commençons l'établissement d'une business productivity roadmap, toujours en collaboration avec Inetum-Realdolmen.»

**KOEN RABIJNS,
CHEF DU SERVICE INFORMATIQUE
@ L'ADMINISTRATION COMMUNALE DE DIEPENBEEK**



Les utilisateurs de PC de la commune travaillent dans des services très différents : du CPAS au centre de soins résidentiels, en passant par l'état civil, sans oublier les services financier et technique. « Nous avons élaboré ensemble 14 profils d'utilisateur », explique Alain Jacobs, responsable de l'informatique. « Chaque employé se voit attribuer un profil en fonction de sa fonction. Cela permet de déterminer immédiatement si vous avez besoin d'un ordinateur portable ou d'un ordinateur de bureau et quelles applications doivent être prévues. » Pour l'instant, les commandes de nouveaux PC s'effectuent toujours par e-mail. À terme, cela se fera via Rstore, le portail d'Inetum-Realdolmen pour l'achat de produits et services informatiques. Windows Intune équipe ensuite l'ordinateur acheté des applications appropriées en fonction du profil de l'utilisateur.

Services gérés

Après avoir renouvelé son matériel, l'administration communale de Diepenbeek passa à une deuxième étape : migrer vers Microsoft 365. « Nous voulons exploiter pleinement le potentiel de cet environnement », déclare Raf Thewis. « Actuellement, nous travaillons encore avec des serveurs de fichiers. Mais à terme, ils disparaîtront au profit de solutions telles que SharePoint et OneDrive. » La troisième étape de la démarche WPaaS consistait à passer à un environnement reposant sur des services gérés. « En cas de questions (par exemple, sur les ordinateurs ou l'utilisation de Windows 365), nous pouvons contacter le service d'assistance d'Inetum-Realdolmen », explique Alain Jacobs. « Nous pouvons toujours compter sur une intervention très rapide

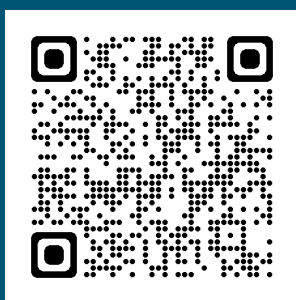
et professionnelle, y compris sur site. »

Pour le département informatique, les avantages du passage à WPaaS sont déjà clairement perceptibles. « L'utilisation d'Intune en particulier nous est d'une grande aide », déclare Ronny Jouck, responsable informatique. « Le suivi et la maintenance du parc informatique sont désormais très rationalisés. Quand une mise à jour est disponible, nous pouvons la déployer pour tout le monde via Intune. Cette gestion centralisée garantit que chacun dispose en permanence d'un ordinateur dont le système de sécurité est à jour. » En passant à Windows 365, le département informatique peut aussi réduire l'utilisation de ses propres serveurs de fichiers. Qui plus est, ce sont bien entendu les employés qui profitent le plus de leurs équipements informatiques modernes et performants. « Maintenant, ils peuvent vraiment passer au mode de travail numérique », déclare Koen Rabijns.

Un déploiement rapide

Le déploiement de ces équipements s'est déroulé très rapidement. L'administration communale a organisé une collecte dans la salle polyvalente de la commune. Les employés avaient la possibilité de prendre rendez-vous et de recevoir des explications par petits groupes au sujet de leur nouvel ordinateur. En deux semaines à peine, tous les nouveaux ordinateurs portables étaient opérationnels. « Les employés ont reçu leur ordinateur portable et ont directement pu commencer à travailler à domicile », explique Alain Jacobs. « Au bureau, les utilisateurs d'ordinateurs portables disposent d'une station d'accueil et de deux écrans ». En cas de panne, de perte ou de vol d'un appareil, le département informatique dispose toujours de quelques exemplaires de réserve. « C'est compris dans la formule flexible de WPaaS », explique Raf Thewis. « Cela permet à nos employés de ne jamais se retrouver sans PC »

L'administration communale de Diepenbeek se dit très satisfaite du projet WPaaS. « Nous planifions déjà les prochaines étapes vers un modern workplace », conclut Koen Rabijns. « Nous commençons l'établissement d'une business productivity roadmap, toujours en collaboration avec Inetum-Realdolmen. Au travers de cet exercice, nous voulons apprendre à notre personnel comment tirer encore mieux profit des nouveaux matériels et logiciels informatiques. »



Collaborer avec Inetum-Realdolmen?



PLUS D'INFORMATIONS?

À propos d'Inetum-Realdolmen: www.inetum-realdolmen.world

À propos de l'administration communale de Diepenbeek: www.diepenbeek.be