



Customer case Lokaal Bestuur Diepenbeek

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Diepenbeek kiest voor Workplace as a Service

Een digitale werkplek voor ieder gebruikersprofiel

Het Lokaal Bestuur Diepenbeek vernieuwde op twee weken tijd zijn complete pc-park. De ICT-afdeling koos daarbij voor WPaaS van Inetum-Realdolmen, een formule die zowel de nodige hardware als een reeks managed services omvat. "Onze medewerkers hebben nu alles om voluit op een digitale manier van werken over te stappen."

Diepenbeek is een Limburgse gemeente, centraal gelegen tussen Hasselt, Genk en Bilzen. De ICT-dienst van het Lokaal Bestuur ondersteunt zowel de gemeentelijke diensten als het OCMW. "Ons pc-park was sterk verouderd", vertelt Koen Rabijns, diensthoofd ICT, "wat bij de gebruikers meer en meer hinder begon te veroorzaken. Zomaar nieuwe pc's aankopen, leek ons echter niet de beste aanpak. De ICT-markt verandert heel snel." Bovendien zou de manuele uitrol van een compleet nieuw pc-park het kleine ICT-team van Diepenbeek erg veel tijd kosten. Koen Rabijns: "We schatten de uitrol in eigen beheer op minstens een jaar, terwijl we die tijd liever aan strategische projecten besteden."

Voor de uitbraak van de coronacrisis bestond het pc-park van het Lokaal Bestuur Diepenbeek voornamelijk uit desktops. De weinige laptops die beschikbaar waren, dienden om personeel te ondersteunen tijdens een werkbezoek op locatie. "Van thuiswerk was toen nog geen sprake", zegt ICT-deskundige Raf Thewis. "Maar corona heeft voor een heel snelle omschakeling gezorgd. Van het ene moment op het andere moest al wie dat kon van thuis uit werken. In eerste instantie deden de medewerkers dat met hun eigen pc, gewoon omdat we geen laptops ter beschikking hadden."

Persona's

Met de formule WPaaS (Workplace as a Service) van Inetum-Realdolmen vond de ICT-afdeling van Diepenbeek snel een passende oplossing. Het Lokaal Bestuur kocht 160 nieuwe HP-toestellen aan, waarvan ruim 100 laptops, naast de nodige docking stations en beeldschermen. "We hadden al ervaring met HP", zegt Koen Rabijns. "We streven zoveel mogelijk uniformiteit na."

Het Lokaal Bestuur Diepenbeek kijkt tevreden op het WPaaS-traject terug. "We plannen alvast de volgende stappen richting een modern workplace. We starten met het uittekenen van een business productivity roadmap, opnieuw samen met Inetum-Realdolmen."

**KOEN RABIJNS,
DIENSTHOOFD ICT @ LOKAAL BESTUUR DIEPENBEEK**



De pc-gebruikers van de gemeente werken in heel uiteenlopende afdelingen: van het OCMW en het woonzorgcentrum, tot de dienst burgerzaken, de financiële afdeling of de technische dienst. “We hebben alles samen 14 persona’s opgesteld”, zegt ICT-verantwoordelijke Alain Jacobs. “In functie van zijn job krijgt iedere medewerker zo’n persona toegewezen. Zo is meteen bepaald of je een laptop of een desktop nodig hebt en welke toepassingen we daarop voorzien.” De bestelling van nieuwe pc’s gebeurt voorlopig nog via e-mail. Op termijn zal dat via Rstore verlopen, de portal van Inetum-Realdolmen voor de aankoop van ICT-producten en -diensten. Windows Intune voorziet het aangekochte toestel vervolgens – in functie van het persona van de gebruiker – van de juiste applicaties.

Managed services

Na de vernieuwing van de hardware volgde bij het Lokaal Bestuur Diepenbeek een tweede stap: de migratie naar Microsoft 365. “We willen de mogelijkheden van die omgeving ten volle benutten”, zegt Raf Thewis. “Zo werken we momenteel nog met fileservers. Op termijn verdwijnen die ten voordele van oplossingen als SharePoint en OneDrive.” Het derde luik van het WPaaS-traject bestond uit de stap naar een omgeving die steunt op managed services. “Wanneer er vragen zijn, bijvoorbeeld rond de toestellen of rond het gebruik van Windows 365, dan kunnen we daarvoor terecht bij de servicedesk van Inetum-Realdolmen”, zegt Alain

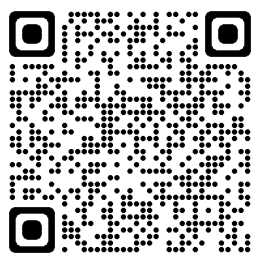
Jacobs. “We kunnen daar telkens rekenen op een heel snelle en deskundige tussenkomst, ook on-site.”

Voor de ICT-afdeling zijn de voordelen van de overstap naar WPaaS alvast duidelijk merkbaar. “Met name het gebruik van Intune helpt ons sterk”, zegt ICT-verantwoordelijke Ronny Jouck. “De opvolging en het onderhoud van het pc-park verloopt nu heel gestroomlijnd. Wanneer er een update beschikbaar is, kunnen we die via Intune meteen bij iedereen uitrollen. Dat centrale beheer zorgt ervoor dat iedereen altijd over een toestel beschikt met up-to-date beveiliging.” Door de overstap op Windows 365 kan de ICT-afdeling bovendien het gebruik van de eigen fileservers afbouwen. Daarnaast zijn het uiteraard vooral de medewerkers die voordeel halen uit hun moderne en performante ICT-uitrusting. “Ze kunnen nu echt op een digitale manier van werken overstappen”, zegt Koen Rabijns.

Snelle uitrol

De eigenlijke uitrol van de toestellen ging heel vlot. Het Lokaal Bestuur organiseerde een afhaalmoment in de polyvalente zaal van de gemeente. Medewerkers konden een afspraak maken en kregen in kleine groepjes uitleg over hun nieuwe toestel. Op nauwelijks twee weken tijd waren alle nieuwe laptops in gebruik. “De medewerkers kregen hun laptop mee en konden daarna thuis onmiddellijk aan de slag”, zegt Alain Jacobs. “Op kantoor hebben de laptopgebruikers een docking station en twee schermen.” Voor het geval een toestel kapot gaat – of bij verlies of diefstal – heeft de ICT-afdeling altijd een paar reserve-exemplaren op voorraad. “Dat zit vervat in de flexformule van WPaaS”, aldus Raf Thewis. “Het zorgt ervoor dat onze medewerkers nooit zonder pc kunnen vallen.”

Het Lokaal Bestuur Diepenbeek kijkt tevreden op het WPaaS-traject terug. “We plannen alvast de volgende stappen richting een modern workplace”, besluit Koen Rabijns. “We starten met het uittekenen van een business productivity roadmap, opnieuw samen met Inetum-Realdolmen. Met die oefening willen we onze medewerkers leren hoe ze nog meer voordeel kunnen halen uit de nieuwe hardware en software.”



Samenwerken met Inetum-Realdolmen?



MEER INFORMATIE?

Over Inetum-Realdolmen: www.inetum-realdolmen.world

Over Lokaal Bestuur Diepenbeek: www.diepenbeek.be