



## Customer case i-mens

inetum.

### WpaaS van Inetum geeft i-mens meer greep op pc-park

Warme, menselijke zorg aanbieden in combinatie met technologische hulpmiddelen, met een betere zorg als resultaat: dat is de ambitie van zorgorganisatie i-mens. “Een formule als Workplace as a Service, zoals Inetum die in de markt zet, helpt ons bij het realiseren van die ambitie”, zegt Guy Vervaeet, Directeur ICT, Data & Strategische Projecten bij i-mens.

Met meer dan tienduizend medewerkers, die op hun beurt ondersteund worden door zo'n 1500 kantoormedewerkers, is i-mens een van de grotere organisaties die thuiszorg aanbieden in Vlaanderen en Brussel. De organisatie ontstond in maart 2020 uit een fusie van de vzw's Solidariteit voor het Gezin en Thuishulp, en hun partners in de thuisverpleging. “Twee bestaande thuiszorgorganisaties die al vrij sterk aanwezig waren in de markt, hebben een viertal jaar geleden beseft dat zij samen nog veel betere kwaliteit en vooral ook een groter gebied in die markt zouden kunnen afdekken”, zo vat Guy Vervaeet de logica achter de fusie samen.

#### Wildgroei aan devices

Een fusie van twee grote organisaties brengt heel wat uitdagingen met zich mee, ook op het vlak van IT. Zo zag Guy Vervaeet zich onder meer geconfronteerd met

een heel grote verscheidenheid aan devices voor de kantoormedewerkers. “Er waren heel veel types pc's, zelfs nog desktops, in omloop: verschillende merken en types, wat uiteraard op een bepaald moment niet meer beheersbaar is.”

Nu hadden ze in een van de fusieorganisaties al wel enige ervaring met het leasen van laptops, zij het met een beperkt serviceplan. Dat moest beter kunnen, vond Guy Vervaeet, die ook zijn collega's op de IT-afdeling en het helpdeskteam wou ontzorgen. “Op onze zoektocht naar een beter alternatief, zijn we in contact gekomen met Inetum, die ons hun formule van Workplace as a Service (WpaaS) hebben uitgelegd: een digitale werkplek zonder zorgen, met steeds de nieuwste technologie. En dat bleek voor ons absoluut een interessante oplossing.”



## Beheersbaarheid primeert

Toen het erop aankwam een passende leverancier te selecteren voor de 1.500 laptops van hun kantoormedewerkers, viel de keuze van i-mens al gauw op Dell en Microsoft. "Niet alleen besloten we ons tot die ene fabrikant te beperken, we hebben er ook heel bewust voor gekozen om slechts een beperkt aantal modellen te gebruiken: de Latitude 3540 en 3340, om precies te zijn. Dat deden we – opnieuw – om de beheersbaarheid van ons pc-park, in nauwe samenwerking met Inetum, zo groot mogelijk te maken."

Ook een goed verzekeringspakket was vanaf dag één een belangrijk selectiecriteria voor i-mens. "We zijn een thuiszorgorganisatie", onderstreept Guy Vervaeet, "wat betekent dat ook heel wat van onze ondersteunende kantoormedewerkers wel eens op thuisbezoek gaan bij een klant. En een laptop meenemen op verplaatsing, dat durft al eens wat schade opleveren. Helaas valt er af en toe ook een diefstal uit een wagen te betreuren. Daarom is het verzekeringsaspect van de WpaaS-formule zeker ook een belangrijk voordeel."

## Meer dan een toestel met verzekering

WpaaS is voor i-mens echter veel meer dan alleen maar een verzekerd toestel. Door de fusie zag de zorgorganisatie zich ineens ook geconfronteerd met een pak meer kantoren om te beheren en dus een grotere logistieke uitdaging voor de verdeling van toestellen. Die uitdaging kan i-mens nu veel makkelijker aangaan dankzij de Rstore van Inetum. Via dat online bestelportaal kan je namelijk niet alleen je bestelling plaatsen, maar meteen ook meegeven waar Inetum het bestelde toestel moet leveren. Die hele procedure is bovendien ondersteund door een overzichtelijke goedkeuringsflow. En omdat alles centraal gebeurt, behoudt i-mens een duidelijk overzicht op alle bestellingen.

"Dankzij de samenwerking met Inetum zijn we erin geslaagd om ook het serviceniveau voor onze interne klanten een stuk te verbeteren", aldus Guy Vervaeet. "Inetum levert de toestellen rechtstreeks aan onze eindgebruikers. De toestellen passeren dus niet meer langs ons helpdeskteam." Het image dat Inetum via Microsoft Intune op de laptops installeert, zorgt ervoor dat die toestellen volledig

gebruiksklaar zijn wanneer ze bij de gebruiker aankomen. Dat betekent een grote ontzorging voor de IT-afdeling van i-mens, die de toestellen vroeger niet alleen moest aankopen, maar ze ook nog eens volledig zelf moest stagen, van een image voorzien en tot bij de eindgebruiker moest zien te krijgen. "Ook als iemand een toestel moet wisselen, gebeurt dat vandaag heel vlot, zonder interventie van ons eigen IT-team."

## Duurzaamheid bevorderen

"Wij zijn een sociale onderneming. Daarom hechten wij ook veel belang aan duurzaamheid", geeft Guy Vervaeet nog mee. "Het feit dat onze laptops na drie jaar intensief gebruik toch nog ergens voor kunnen dienen en op een verantwoorde manier in een formule voor hergebruik gaan, heeft ook mee onze keuze voor Inetum bepaald."

Dankzij Workplace as a Service beschikken alle ondersteunende kantoormedewerkers van i-mens voortaan op elk moment over een moderne, up-to-date en schadevrije laptop. Met de cloud-based toepassingen van Microsoft 365 heeft iedere werknemer toegang tot de juiste tools. Dat heeft de efficiëntie voor iedereen in de organisatie alvast naar een hoger niveau getild. Samen met de service delivery manager van Inetum, het unieke aanspreekpunt voor alle vragen van i-mens over de toestellen, bekijkt de organisatie nu of ze diezelfde formule nog kan uitbreiden: naar de laptops en smartphones van hun thuiszorgmedewerkers, bijvoorbeeld, maar eventueel ook naar accessoires zoals schermen, dockingstations en toetsenborden.

"Zorg verlenen aan huis blijft in de eerste plaats een taak voor mensen. Maar ook de zorg innoveert en steeds vaker bieden digitale hulpmiddelen een toegevoegde waarde bij die belangrijke menselijke factor. Met Workplace as a Service helpt Inetum ons om die digitale hulpmiddelen zo efficiënt mogelijk te beheren", besluit Guy Vervaeet.

## MEER WETEN?

Over i-mens: [www.i-mens.be](http://www.i-mens.be)  
Over Inetum: [www.inetum.com](http://www.inetum.com)