



Political Intelligence zoekt virtuele CIO

Een kmo leiden is al moeilijk genoeg, dus dan wil je geen zorgen over de IT-voorzieningen aan je hoofd. Zeker omdat maar weinig kmo's iemand met een IT-achtergrond, laat staan een CIO, aan boord hebben. Bij Political Intelligence zochten ze daarom een IT-partner waarop ze volop konden vertrouwen. En nu willen ze er alle IT-activiteiten aan uitbesteden. "IT moet je aan experts overlaten", vindt CEO Isabelle De Vinck.

Terwijl beneden in de Wetstraat een immense stroom auto's met het nodige kabaal Brussel binnenkomt, is het boven op de vijfde verdieping, waar de kantoren van Political Intelligence gevestigd zijn, muisstil. In de grote, ruim verlichte vergaderzaal zijn een indrukwekkend, glanzend lcd-scherm en de bijbehorende videoconferencingapparatuur de zichtbare ingrepen van het Realdolmen-team dat de digitalisering van het bedrijf voor zijn rekening nam. De grootste aanpassingen zijn minder zichtbaar, maar daarom niet minder ingrijpend. Integendeel.

KLACHTEN OVER DE IT

Het public-affairsbureau Political Intelligence is een begrip in de technologiesector. "Al werken we de laatste tijd steeds vaker voor verschillende sectoren, toch zijn de meeste van onze klanten technologiebedrijven", vertelt CEO Isabelle De Vinck. "Dat soort klanten verwacht natuurlijk nog meer dan anderen dat je op IT-vlak mee bent met de laatste ontwikkelingen en dat alles vlot werkt. Dat was tot voor kort helaas niet het geval. We kregen van klanten die bij ons wilden komen vergaderen geregeld klachten. Voor een bedrijf als het onze is dat onaanvaardbaar. Een achterhaalde en haperende IT-infrastructuur past nu eenmaal niet in het beeld van een professionele en betrouwbare organisatie."

Toen het bureau begin dit jaar besloot om te verhuizen naar een nieuw pand, besloot De Vinck om de koe bij de horens te vatten en op zoek te gaan naar een nieuwe IT-partner. Bij haar eerste ontmoeting met Esther Van Ham-Grave van Realdolmen klikte het meteen. "Isabelle was zelfs iets té enthousiast", herinnert Van Ham-Grave zich nog levendig. "Toen ik haar uitlegde wat Realdolmen zoal te bieden had, wou ze zowat het hele gamma, het liefst nog meteen. Ik ben toen wel wat op de rem gaan staan, waarna we samen een plan hebben opgesteld om de IT-voorzieningen stap voor stap aan te pakken. Alleen op die manier kunnen we onze klanten namelijk de kwaliteit bieden die van ons wordt verwacht."

VIDEOCONFERENCING EN SKYPE

Bij Political Intelligence werkten ze al met Office 365 van Microsoft, waarvan de experts van Realdolmen meteen het beheer in handen namen. De meest ingrijpende verandering was de overschakeling naar Skype voor Bedrijven, mét aangepaste hardware. Daar kwamen ook de videoconferencingapparatuur en een reeks nieuwe beeldschermen bij, wat de organisatie meteen een veel professionelere uitstraling bezorgde. Ook wat het netwerk betreft, kwam er een volledige integratie – zelfs de deurbel zal vanuit Skype voor Bedrijven kunnen worden



beantwoord. En volop inzetten op wifi had uiteraard een positief effect op de inrichting van de kantoorruimtes.

De medewerkers van het Brusselse kantoor – er zijn ook andere vestigingen, onder meer in Londen en Madrid – kregen een opleiding om met de nieuwe toestellen om te gaan. Dat bleek ook nodig. "In het begin belde ik af en toe nog eens naar het algemeen nummer, bij wijze van test", lacht De Vinck. "Geregeld werd er toen nogal stuntelig opgenomen. Het vergt toch wel enige gewenning eer je er vlot mee kan omgaan."

ABSOLUTE ONTZORGING

Intussen zijn ze bij Political Intelligence stilaan klaar voor de volgende stap: Workplace-as-a-Service (WPaaS). "Voor een kmo is een voltijdse IT'er in dienst nemen onbetaalbaar", legt De Vinck uit. "Ik wil absoluut ontzorgd worden en verwacht van mijn IT-partner dat ze elk aspect onder controle hebben. Als er een nieuwe medewerker begint, wil ik dat er op die dag een laptop klaarstaat met de juiste e-mailaccount erop geconfigureerd, dat de toegang tot het wifi-netwerk geregeld is, enzovoort. Maar ook met kleinere dingen zoals hoofdtelefoons, printers en dergelijke kan de partner ons nog meer helpen door die ter beschikking te stellen in plaats van ze te verkopen en geregeld te vervangen. Ik zou ook graag hebben dat de supportvragen niet meer gecentraliseerd moeten worden voor ze naar de partner gaan, wat momenteel nodig is om het IT-budget onder controle te houden. Ik zou bijvoorbeeld elke medewerker een aantal credits willen geven waarmee ze onafhankelijk en naar

eigen goeddunken supporttickets kunnen openen. Dan moet ik enkel nog tussenbeide komen als hun credits op zijn, wat mij veel tijd zou besparen."

DE DROOM VAN ELKE KMO

Bij Realdolmen wordt volop gesleuteld aan zo'n formule. "Maar er komt heel wat bij kijken", zegt Van Ham-Grave. "Je moet die apparatuur bijvoorbeeld op voorraad hebben, zodat je alles meteen kunt configureren en leveren. Er moeten nieuwe contracten voor worden opgesteld, afspraken gemaakt over wie de gegevens van de klanten kunnen en mogen bewaren, enzovoort."

De Vinck hoopt alvast dat het nieuwe aanbod er snel zal komen. "Dit is een formule waar elke kmo volgens mij van droomt", zegt ze. Intussen stelt ze tevreden vast dat de investering in betere apparatuur en software nu al vruchten begint af te werpen. "Twintig medewerkers die 's ochtends geen tien minuten moeten wachten tot hun computer opgestart is, dat maakt al een groot verschil", legt ze uit. "Daarnaast beschikken we nu over meer en betere mogelijkheden om ons werk efficiënt uit te voeren en om samen te werken. Het effect daarvan is uiteraard minder meetbaar, maar absoluut onmiskenbaar. Als je volop kunt vertrouwen op je IT dan kun je je volledig focussen op je klanten, en dat merken ze."

"Als je volop kunt vertrouwen op je IT dan kun je je volledig focussen op je klanten, en dat merken ze."

ISABELLE DE VINCK, CEO POLITICAL INTELLIGENCE

