



## Customer case **Political Intelligence**

**inetum.**  
realdolmen  
Positive digital flow

### Political Intelligence en quête d'un CIO virtuel

**Gérer une PME est déjà suffisamment difficile. Vous ne désirez dès lors pas vous prendre la tête avec des problématiques IT. D'autant que l'on rencontre rarement une PME qui puisse s'appuyer, en interne, sur un collaborateur ayant des compétences IT, et moins encore sur un CIO. Political Intelligence recherchait dès lors un partenaire IT à qui pouvoir faire totalement confiance. Désormais, la société désire lui confier la totalité des activités IT. « Il faut laisser l'IT à des experts », estime sa CEO, Isabelle De Vinck.**

Alors qu'en bas, la rue de la Loi raisonne du vacarme de l'énorme flux de voitures rentrant dans Bruxelles, les bureaux de Political Intelligence situés au cinquième étage sont empreints de silence. Dans la vaste salle de réunion, généreusement éclairée, trônent un impressionnant et flamboyant écran LCD ainsi que divers dispositifs de vidéoconférence, témoins du passage de l'équipe de Inetum-Realdolmen qui s'est chargée de la transformation numérique de la société. Les principales adaptations, bien que moins visibles, n'en sont pas moins fondamentales. Bien au contraire.

#### Une IT source de griefs

Le cabinet d'affaires publiques Political Intelligence fait autorité dans le secteur technologique. « Même si nous opérons depuis quelque temps pour un panel toujours plus diversifié de secteurs, la plupart de nos clients restent des sociétés technologiques », explique Isabelle De Vinck, CEO de la société. « Ce type de clients, plus que d'autres, s'attend tout naturellement à ce

que vous soyez à la hauteur en matière d'évolutions technologiques et que tout fonctionne parfaitement. Ce n'était malheureusement pas le cas jusqu'à il y a peu. Nous avons régulièrement droit à des plaintes de clients désireux d'organiser une réunion chez nous. Chose inacceptable de la part d'une société comme la nôtre. Une infrastructure informatique dépassée et cahotante ne correspond en effet pas à l'image d'une organisation professionnelle et fiable. »

Lorsque le cabinet a décidé, en début d'année, de déménager vers de nouveaux locaux, Isabelle De Vinck décida de prendre le taureau par les cornes et de se chercher un nouveau partenaire IT. Le courant est immédiatement passé, dès la première rencontre, avec Esther Van Ham-Grave de Inetum-Realdolmen. « Isabelle était même un brin trop enthousiaste », se souvient clairement Esther Van Ham-Grave.

**« Lorsque l'on peut avoir une totale confiance dans son IT, il est possible de se concentrer totalement sur ses clients et ils le remarquent. »**

**ISABELLE DE VINCK,  
CEO @ POLITICAL INTELLIGENCE**



« Lorsque je lui ai expliqué ce que Inetum-Realdolmen pouvait proposer, elle voulait pratiquement la palette complète, de préférence immédiatement. J'ai dû quelque peu appuyer sur le frein. Nous avons ensuite élaboré un plan afin de procéder, étape par étape, aux aménagements informatiques. Ce n'est que de cette manière que nous pouvons réellement offrir à nos clients la qualité qu'ils attendent de nous. »

## Vidéoconférence et Skype

Political Intelligence utilisait déjà Office 365 de Microsoft. Les experts de Inetum-Realdolmen en ont d'emblée pris en charge la gestion. Le changement le plus radical fut la migration vers Skype Entreprise et le matériel ad hoc. S'y sont ajoutés le matériel de vidéoconférence et une série de nouveaux écrans, ce qui eu pour effet de donner immédiatement une image beaucoup plus professionnelle à la société. Une intégration totale a également été réalisée côté réseau - il sera même possible de répondre à la sonnette de la porte d'entrée via Skype Entreprise. Le fait de tout migrer vers le Wi-Fi a en outre eu un impact positif sur l'aménagement des espaces de bureau.

Les collaborateurs du bureau bruxellois - la société dispose également d'autres implantations, notamment à Londres et à Madrid - ont reçu une formation afin de se familiariser avec les nouveaux équipements. Cela s'est d'ailleurs avéré nécessaire. « Il m'arrivait de temps en temps d'appeler encore le numéro général. Juste pour vérifier », raconte Isabelle De Vinck en riant. « Il arrivait souvent que mon appel soit pris mais de manière assez laborieuse. Il faut malgré tout un peu de temps pour s'habituer et être à l'aise avec le nouveau dispositif. »

## Plus aucun souci

Entre-temps, Political Intelligence est prêt à passer à l'étape suivante: celle du Workplace-as-a-Service (WaaS). « Une PME ne peut se permettre, financièrement, d'employer un informaticien à plein temps », explique Isabelle De Vinck. « Je ne veux plus avoir le moindre souci et j'attends de mon partenaire IT qu'il contrôle tous les

aspects. Si un nouveau collaborateur est engagé, je veux qu'un portable soit prêt le jour J, avec préconfiguration du bon compte de messagerie, que l'accès au réseau WiFi soit en ordre, etc. Mais le partenaire peut également nous épauler pour de plus petites choses, comme des casques, imprimantes et ce genre de choses, en nous les mettant à disposition plutôt que de nous les vendre et de les remplacer régulièrement. J'aimerais également que les questions de support ne doivent plus être centralisées avant d'être transmises au partenaire, ce qui est actuellement nécessaire pour garder le contrôle du budget IT. Je voudrais par exemple donner un certain nombre de crédits à chaque collaborateur, ce qui lui permettrait d'ouvrir des tickets de support en toute indépendance et selon sa propre appréciation. Je ne devrais alors plus intervenir que lorsque leurs crédits sont épuisés, ce qui me ferait gagner beaucoup de temps. »

## Le rêve de toute PME

Inetum-Realdolmen prépare une formule de ce genre. « Mais cela implique pas mal de choses », déclare Esther Van Ham-Grave. « Il faut par exemple disposer du matériel en stock de telle sorte à pouvoir tout configurer et livrer immédiatement. De nouveaux contrats doivent être élaborés, des conventions passées à propos des droits à accorder pour la conservation des données des clients, etc. »

Isabelle De Vinck espère quant à elle que cette nouvelle offre arrive rapidement. « Je crois que c'est une formule dont rêve toute PME », déclare-t-elle. D'ici là, elle constate, avec satisfaction, que les investissements consentis dans de meilleurs matériels et logiciels commencent déjà à porter leurs fruits. « Vingt collaborateurs ne doivent plus attendre dix minutes chaque matin que leur ordinateur démarre. Cela fait déjà une grande différence », souligne-t-elle. « Nous avons par ailleurs amélioré et renforcé notre capacité à collaborer et à effectuer nos tâches de manière efficace. L'impact en est plus difficilement mesurable mais absolument indéniable. Lorsque l'on peut avoir une totale confiance dans son IT, il est possible de se concentrer totalement sur ses clients et ils le remarquent. »



## PLUS D'INFORMATIONS?

À propos d'Inetum-Realdolmen: [www.inetum-realdolmen.world](http://www.inetum-realdolmen.world)  
À propos de Political Intelligence: [www.political-intelligence.com](http://www.political-intelligence.com)