

**Customer
Case**



Induver introduceert 'New Way of Working' met uitbesteed IT-beheer

Om efficiënter en flexibeler te kunnen werken en samenwerken, besliste risicoadviseur en verzekeringsmakelaar induver om de IT voor de vier vestigingen te standaardiseren. De werkplekken van de medewerkers kregen een grondige update en de ondersteuning verloopt nu proactief vanop afstand. Cheops is de strategische IT partner van induver en optimaliseerde de infrastructuur, applicaties en het beheer. Hiermee is de onderneming klaar voor verdere groei.



De voorbije jaren maakte induver gebruik van een centrale Citrix omgeving en van thin clients om het IT beheer over de 4 kantoren haalbaar te houden. Deze oplossing liep echter tegen haar limieten aan qua betrouwbaarheid, flexibiliteit en snelheid van werken voor de eindgebruikers. “We wilden onze IT-voorzieningen daarom volledig moderniseren over de kantoorgrenzen heen, zodat iedereen over dezelfde krachtige en flexibele mogelijkheden zou beschikken”, vertelt Rudi Ronzani, Data & ICT Director bij induver. Aangezien hij alleen de IT-verantwoordelijkheid draagt, is het extra belangrijk dat de 130 IT-gebruikers bij induver zo goed en efficiënt mogelijk ondersteund kunnen worden.

Samenwerken op afstand

“We gingen voor een overstap naar de ‘New Way of Working’, met alles wat daarbij komt kijken om bijvoorbeeld op afstand samen te werken”, legt Ronzani uit. “De coronapandemie heeft die transformatie nog versneld, want voordien waren we nog niet goed uitgerust om bijvoorbeeld thuis te werken of online te vergaderen.”

Toen induver op zoek ging naar een partner voor het project, viel de keuze snel op Cheops. “We hebben verschillende partijen overwogen maar Cheops overtuigde ons met de voorgestelde aanpak en dienstverlening, hun grondige voorbereiding en hun expertise”, verklaart Rudi Ronzani.

Cheops ontwierp een oplossing met het ondersteuningsmodel al in gedachten. De centrale ondersteuning van de eindgebruikers verhuisde na de uitvoering naar de Cheops Servicedesk. Maar eerst zorgde Cheops voor alle nodige IT-aanpassingen: het netwerk, de uitrol van de nieuwe werkplekken, inclusief headsets met softphones en grote schermen. “We hebben nu alle tools om vlot digitaal samen te werken en snel informatie te raadplegen, zowel thuis als in elk van onze kantoren”, zegt Mieke Verstraeten, gedelegeerd bestuurder van induver Antwerpen en Brussel.

“ We hebben verschillende partijen overwogen maar Cheops overtuigde ons met de voorgestelde dienstverlening, hun grondige voorbereiding en hun expertise.”

Rudi Ronzani,
Data & ICT Director



Intensieve communicatie met de eindgebruikers

Toch ging het zeker niet alleen over de technische aspecten. De communicatie met de eindgebruikers is minstens even belangrijk. “We hebben tijdens het hele traject heel vaak en intensief intern gecommuniceerd”, aldus Rudi Ronzani. “Samen met Cheops organiseerden we workshops en trainingen over de nieuwe technologie en het veranderde servicemodel. Dat was een extra inspanning maar het heeft wel een geslaagd project opgeleverd. Bovendien heeft Cheops alles op een zeer korte termijn gerealiseerd.”

De medewerkers van induver zijn erg tevreden met hun up-to-date IT-omgeving. “De nieuwe werkplek valt duidelijk in de smaak, en het netwerk biedt nu veel meer mogelijkheden: het is een moderne cloudomgeving die veel stabiel en performanter is dan onze oude opstelling”, zegt Rudi Ronzani. “Toen werkten de belangrijke toepassingen soms te traag, wat uiteraard erg hinderlijk was voor de gebruikers.”

Die medewerkers waren dan ook het vertrekpunt van het project. Rudi Ronzani: “In onze tevredenheidsmetingen vooraf en nadien zien we een enorme sprong in de tevredenheid over de IT-service. Nochtans vond niet iedereen het even gemakkelijk om over te stappen van klassieke telefonie naar een digitale telefonie oplossing.”

Cheops Managed Services voor alle IT-vragen

De centrale applicaties en de VoIP-centrale zitten nu in de Cheops Cloud, net als het groeiend aantal bedrijfsbestanden. En de eindgebruikers kunnen met hun IT-vragen terecht bij de Servicedesk van Cheops.

“Vroeger werkten we samen met een andere service partner maar veel mensen belden toch rechtstreeks naar Rudi”, vertelt Mieke Verstraeten. “Doordat de systemen niet uniform waren, was het niet makkelijk om hulp te bieden. Nu vindt iedereen zeer goed de weg naar de Servicedesk. Er zijn bij Cheops vaste contactpersonen die onze omgeving steeds beter kennen.”

Opvallend is wel dat er nu méér tickets bij de helpdesk komen dan vroeger, maar dat ziet induver niet als een probleem. Integendeel, zegt Rudi Ronzani: "Bij de overstap naar Cheops wilden we de drempel om hen te contacteren zo laag mogelijk maken. De bedoeling was dat de eindgebruikers niet meer de reflex zouden hebben om passief te wachten. Daarin zijn we geslaagd. Het grote aantal tickets komt door de betrokkenheid van de medewerkers die nu actiever op zoek gaan naar oplossingen. Dat was precies wat we wilden bereiken. Op termijn zullen we ook een aanbod van selfserviceoplossingen verder uitbouwen."

Betrouwbare IT-partner

Voor de Data & ICT Director van induver betekent de veranderde situatie in ieder geval dat er meer focus en tijd is voor strategische IT-projecten. "We kiezen heel bewust voor uitbesteden aan Cheops", verklaart hij. "We leunen op hen, en doordat zij ons de ondersteuning uit handen nemen moeten we geen eigen IT-mensen aanwerven en aan boord houden, wat heel moeilijk is gezien de schaarste aan IT-profielen."

"Het gaat ook over focus - wij zijn nu eenmaal geen IT-bedrijf", vult Mieke Verstraeten aan. Dat neemt niet weg dat IT wel cruciaal is voor de activiteiten van induver. "Als makelaars in industriële verzekeringen werken we voor ondernemingen: we geven advies en verkopen verzekeringen op de schaal van ondernemers. Het werk gebeurt dus achter een laptop met verschillende professionele toepassingen. Zonder onze IT-omgeving kunnen we niet communiceren met onze klanten en verzekeraars. Met andere woorden: als de IT platligt, ligt onze hele organisatie en de business stil. Vandaar het belang van een goede IT-partner. Met Cheops hebben we nu echt een partner op onze maat. Ze zijn heel bereikbaar en we kunnen met hen een lange termijnrelatie uitbouwen."

Het as-a-service model van Cheops laat induver ook toe om het serviceniveau nauwgezet op te volgen en constant te evalueren. In combinatie met de maandelijkse service delivery meeting, de informele contacten en de kwartaalmeetings op directieniveau, blijft de lijn tussen de partners altijd kort.

Groei naar strategische samenwerking

Intussen is de samenwerking al gegroeid naar een meer strategisch niveau. Zo helpt Cheops onder andere om het maximum te halen uit Microsoft 365. "Cheops werkt heel proactief en geeft ons ook advies", legt Rudi Ronzani uit. "Zo is hun expertise in security voor ons zeer belangrijk. Ze hebben voor ons een applicatie ontworpen die zorgt voor een automatische goedkeuringsflow wanneer een gebruiker iets wil installeren, zoals een nieuwe printer. Zo blijft alles sterk beveiligd en toch gebruiksvriendelijk. Voor de eindgebruikers zelf implementeren we samen met Cheops een Managed Security Awareness training, waarbij onze medewerkers op eigen tempo kunnen werken aan hun kennis en alertheid rond phishing en andere security-dreigingen. Van puur dienstverlening is Cheops nu op korte termijn geëvolueerd naar een strategische partner voor onze IT-roadmap."

Stevige basis voor de toekomst

Met deze nieuwe IT-basis staat induver klaar voor de toekomst. Mieke Verstraeten: "Het is niet alleen aangenamer en efficiënter voor onze medewerkers om te beschikken over een efficiënte IT-omgeving; zo kunnen we zelf ook onze klanten een betere service bieden. De nieuwe werkplekken zijn bovendien een troef om extra medewerkers aan te trekken."

"Ook in onze sector worden snelheid, flexibiliteit en klantenfocus steeds belangrijker", zegt Rudi Ronzani. "Met onze nieuwe IT-infrastructuur kunnen we onze medewerkers daartoe in staat stellen. Het is ook een basis waarop we kunnen bouwen voor verdere automatisering. Dat maakt ons als organisatie meer wendbaar in een markt die verhardt en consolideert."

Induver is altijd op zoek naar groei, zowel organisch als via acquisities. "Een IT-huishouding die gesmeerd loopt is daarbij een zeer belangrijk voordeel", aldus Mieke Verstraeten. "Als je een overname doet en de IT in je bestaande kantoren loopt chaotisch, dan is het heel moeilijk om een nieuw kantoor te integreren. Die hindernis hebben we nu weggewerkt."



“ Met Cheops hebben we nu echt een partner op onze maat. Ze zijn heel bereikbaar en we kunnen met hen een langetermijnrelatie uitbouwen.”

Mieke Verstraeten,
Managing Director

De oplossing van Cheops

Voordelen oplossing Cheops

- hogere bedrijfscontinuïteit
- centraal beheerde omgeving
- toegang tot IT-expertise
- voorspelbare kosten
- projectbegeleiding en open communicatie
- flexibel inzetbare IT-capaciteit
- springplank naar groei

Over induver

Induver is al meer dan 30 jaar een dynamisch risicoadviseur en verzekeringsmakelaar met focus op ondernemingen. Het familiebedrijf heeft met name expertise opgebouwd in industriële verzekeringen, vandaar ook de naam 'induver'. Met 4 kantoren - in Antwerpen, Brussel, Gent en Hasselt.

www.induver.be



Cheops Technology nv/sa

Prins Boudewijnlaan 7 B - 2550 Kontich - Belgium - T +32 3 880 23 00 - info@cheops.com