



INFORMATION PRESSE

Rubrique : Témoignage client, Infogérance.

Le Crédit Lyonnais (Direction des Marchés de Capitaux) confie l'Infogérance de ses postes de travail à NEURONES

Nanterre, le 11 décembre 2003 : NEURONES, via Help-Line - son entité leader français du help-desk - assure l'Infogérance des 1500 postes de travail de la Direction des Marchés de Capitaux (DMC) du Crédit Lyonnais. Help-Line a mis en place une équipe dédiée sur site client afin de couvrir près de 1800 dossiers par mois.

Précédemment, la Direction des Marchés de Capitaux du Crédit Lyonnais faisait appel à 11 techniciens de SSII différentes (3 au centre d'appels, 6 au support aux postes de travail, 2 à l'intégration et à la préparation des postes de travail).

Sur cette organisation, la Direction des Technologies de la DMC a fait les constats suivants :

- manque d'efficacité de la solution en place, qui se manifeste par le faible niveau de satisfaction des utilisateurs, et une mauvaise utilisation des ressources,
- absence de reporting et donc de visibilité sur ce service.

Un audit de la situation avec consultation des utilisateurs a fait apparaître la nécessité d'un changement. Un véritable help-desk devait remplacer le centre d'appel, et offrir aux utilisateurs un point d'entrée unique à l'ensemble de la chaîne de support.

Partant de ce constat, le Crédit Lyonnais a pris la décision d'externaliser cette prestation auprès d'une société dont le help-desk et le support aux postes de travail sont le cœur de métier.

Pourquoi Help-Line ?

Au terme d'un appel d'offre émis vers 9 acteurs du marché, Help-Line a été choisi pour les critères suivants :

- les méthodes de mise en œuvre et d'exploitation structurées et éprouvées,
- la palette de services d'ingénierie et d'expertise, tant sur les outils logiciels et la téléphonie, que sur la partie organisation et ressources humaines,
- la compétitivité de l'offre,
- un engagement de mise en œuvre rapide du service ,
- l'adaptation de l'offre au contexte du Crédit Lyonnais.

Mise en œuvre du projet

La solution proposée par Help-Line met en œuvre une véritable chaîne de support, avec un système d'escalade des incidents. Afin d'évaluer de manière continue la performance de la prestation, des indicateurs qualité ont été définis au cœur de la convention de service liant Help Line et la DMC. Ces indicateurs permettent au comité de pilotage qui se réunit une fois par mois de prendre la mesure des améliorations apportées par la nouvelle équipe et d'entreprendre des actions pour atteindre ou dépasser les seuils fixés. L'équipe de 15 collaborateurs Help-Line s'interface avec les équipes internes du Crédit Lyonnais dédiées aux systèmes d'exploitation, SGBD, Télécoms, messagerie...

INTEGRATION • INFOGERANCE • E-SERVICES

Immeuble " Le Clemenceau 1 " - 205, avenue Georges Clemenceau - 92024 Nanterre Cedex

Tél. : +33 (0)1 41 37 41 37 - Fax : +33 (0)1 47 24 40 46 – e-mail : rp@neurones.net - www.neurones.net

Société Anonyme au Capital de 9 108 420 € - R.C.S. NANTERRE B 331 408 336 - Code TVA FR 46331408336 - Siret 331 408 336 00021 – APE 721Z

Technologies

Un système de téléphonie intelligent (ACD = Automatic Call Dispatch) a été mis en place pour optimiser la gestion des appels utilisateurs. Au plan des outils logiciels, Help-Line a adapté l'outil unique de gestion des dossiers, Asset Center de l'éditeur Peregrine, aux besoins de la DMC. Un outil d'analyse multi dimensionnelle, Databeacon, permet une analyse simple et rapide des données stockées dans Asset Center.

Un retour d'expérience positif

Après un retour d'expérience de 6 mois, **Jean-Christophe Janin**, Responsable du Domaine Technologies nous fait partager son sentiment : « Nous sommes très satisfaits de notre collaboration avec Help-Line avec qui nous fonctionnons en confiance et dans une grande transparence. La qualité du service rendu nous donne pleine satisfaction et nous veillons à entretenir cette recherche permanente de l'excellence, dans un domaine où la confiance et la satisfaction des utilisateurs se méritent et se gagnent tous les jours. A ce titre, les équipes montrent une réelle volonté à s'impliquer dans notre environnement complexe».

L'activité Infogérance de NEURONES

Ayant développé depuis 1995 son offre d'Infogérance d'environnements distribués, NEURONES gère à ce jour plusieurs dizaines de sites clients de 200 à plusieurs milliers de postes de travail, représentant environ 2 800 serveurs et 50 000 postes de travail. Son offre recouvre notamment l'administration et l'exploitation :

- du help-desk,
- des serveurs d'entreprise,
- des serveurs de proximité et des postes de travail.

La position de leader français en help-desk de NEURONES représente un atout important pour son offre d'Infogérance d'environnements distribués. Par ailleurs, avec 18 ans d'expérience des projets d'Intégration de systèmes et réseaux et une expertise poussée en Sécurité informatique, NEURONES assure à ses clients Infogérance une bonne prise charge des sites lors de la phase initiale. Pendant toute la durée du contrat, ces compétences apportent également une base arrière technique solide en support des équipes sur site.

A propos de Help-Line

Leader français du help-desk, Help-Line est une SSII de 400 personnes créée en 1994 au sein du groupe NEURONES. Depuis sa création, Help-Line s'est spécialisée dans la relation à distance avec l'utilisateur.

Parallèlement à son activité d'outsourcing de help-desk, Help-Line a développé des activités de conseil et d'intégration. Ces évolutions stratégiques se traduisent par la mise en œuvre de Centres d'Appels à Valeur Ajoutée et de solutions personnalisées pour chaque client. La richesse de l'offre proposée par Help-Line nécessite des compétences multiples : téléphonie, intégration logicielles, relations clients à distance, CRM, et compétences techniques sur les logiciels et solutions supportés. Help-Line fidélise ses clients en leur apportant des réponses au plus près de leurs besoins, en mettant en œuvre une veille technologique constante. Les clients d'Help-Line sont principalement des grands comptes, tels que : Saint-Gobain, LVMH, Crédit Lyonnais, Microsoft, Bouygues.

A propos de NEURONES

Depuis sa création en 1985, NEURONES, SSII de 1 200 personnes, allie à la fois croissance et rentabilité. NEURONES a construit une offre globale d'Intégration de systèmes et réseaux (21 % du CA 2002), d'Infogérance d'environnements distribués (35%) et de e-Services (44%). Coté au Nouveau Marché et adhérent NextEconomy, NEURONES, a réalisé en 2002 un CA de 92,6 ME pour un résultat net part du groupe après survaleurs de 5,6 ME. L'activité récurrente représente 60% de l'activité totale du groupe, qui dispose d'une trésorerie nette excédentaire de plus de 35 ME pour financer sa croissance.

Code ISIN : FR0004050250 - SBF250 - Reuters : NEUR.LN - Bloomberg : NEUR FP
Pour plus d'informations sur NEURONES, consultez son site Web : www.neurones.net

Contacts Presse :

Relations Presse :
Florence Gillier Communication
Léi YOSHINO
Tél. : 01 41 18 85 55
leiy@fqcom.fr

Société :
HELP-LINE
Anne Collet
Tél. : 01 41 37 74 93
acollet@helpline.fr