



## INFORMATION PRESSE

Rubrique : Infogérance, certifications.

Nanterre, le 20 janvier 2005

### HELP-LINE, entité de NEURONES, obtient la certification ISO 9001:2000 pour ses prestations de Help-desk et d'Infogérance

**Après une première certification ISO 9001:2000 obtenue en 2003 par une des entités de NEURONES pour ses « prestations d'assistance technique en informatique : systèmes et réseaux et architectures distribuées », HELP-LINE vient à son tour d'obtenir cette reconnaissance. Avec cette certification, Help-Line gagne en crédibilité sur les activités d'infogérance.**

Le système de management de la qualité d'HELP-LINE - entité spécialisée en help-desk et support du poste de travail de NEURONES - a été certifié ISO 9001:2000 par LRQA (Lloyd's Register Quality Assurance) pour le champ d'application suivant :

- « Mise en oeuvre et exploitation de prestations d'**Infogérance** dans les domaines du Help-Desk, du support et de l'administration du poste de travail sur les centres Help-Line ou sur site client,
- **Assistance technique informatique** dans les domaines du conseil, du support, de l'administration, de l'exploitation et de l'ingénierie système et réseau. »

#### Une qualité de service reconnue

*"La certification est un excellent moyen pour ancrer les bonnes pratiques de l'infogérance à tous les niveaux chez Help-Line. Cela crée une dynamique vertueuse qui permet de diriger toute notre énergie et notre attention vers nos clients, en assurant constance et qualité dans les résultats produits",* précise Bernard LEWIS, Directeur général de HELP-LINE.

L'expertise de Help-Line, au cœur de la chaîne de soutien informatique, est un pilier des prestations d'infogérance du groupe. Résolument tournée vers la satisfaction client, la certification ISO 9001:2000 obtenue par Help-Line s'inscrit donc dans la logique des moyens que le groupe NEURONES consacre à ses prestations d'infogérance, axe majeur de son développement.

#### INTEGRATION • INFOGERANCE • E-SERVICES

### **L'activité Infogérance de NEURONES**

Créée en 1985, NEURONES est une SSII de plus de 1350 personnes qui a 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 3 000 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 20 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.

Pour plus d'informations sur NEURONES, consultez son site Web : [www.neurones.net](http://www.neurones.net)

### **A propos de Help-Line**

Leader français du help-desk, HELP-LINE est une SSII de 500 personnes créée en 1994 au sein du groupe NEURONES. Depuis sa création, HELP-LINE s'est spécialisée dans l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et propose une offre complète de support au poste de travail. HELP-LINE développe également, au sein de son département Deodis, des activités de conseil et d'intégration sur les solutions de gestion d'infrastructure et d'assistance utilisateurs.

HELP-LINE fidélise ses clients en leur apportant un haut niveau d'expertise, des réponses personnalisées et les meilleures pratiques projets et ITIL. Plus de 150 sociétés (dont 20 cotées au CAC 40) et administrations font confiance à HELP-LINE, parmi lesquelles : Veolia Environnement, CALYON, L'Oréal, Microsoft, Saint-Gobain.

Pour plus d'informations sur Help-Line consultez son site Web : [www.helpline.fr](http://www.helpline.fr)

### **Contacts Presse :**

Relations Presse :

**Florence Gillier Communication**

Nathalie Solimena - [nathalies@fgcom.fr](mailto:nathalies@fgcom.fr)

Violaine Danet – [violained@fgcom.fr](mailto:violained@fgcom.fr)

Tél. : 01 41 18 85 55

Société :

**HELP-LINE**

Anne Collet : [acollet@helpline.fr](mailto:acollet@helpline.fr)

Tél. : 01 41 37 74 93