



**INFORMATION PRESSE**

Nanterre, le 22 juin 2005

## HELP-LINE assure la qualité de son help-desk grâce à sa politique ambitieuse de certification

HELP-LINE, l'entité du Groupe NEURONES dédiée au Help-Desk, se lance dans le dernier programme de certification proposé par Microsoft : la certification MCDST, Microsoft Certified Desktop Support Technician. Validant les compétences support autour du système d'exploitation Windows XP, ce nouveau label vient s'inscrire dans la continuité de la stratégie de certification développée par HELP-LINE. L'objectif poursuivi par le leader français du help-desk est de se différencier auprès des clients en apportant, via ses certifications, la garantie d'un niveau exigeant de qualité de service.

### **Une politique de certification ambitieuse dédiée à la satisfaction client**

Depuis sa création en 1994 au sein du groupe NEURONES, HELP-LINE a su s'imposer comme un acteur majeur du help-desk en France. Forte de ses 500 collaborateurs, la société compte 200 positions de help-desk sur ses 2 plateaux techniques qui enregistrent 150.000 appels traités par mois. Des chiffres qui la placent aujourd'hui au rang de leader français du help-desk.

Afin d'apporter à ses clients la garantie d'un service fiable et de qualité, HELP-LINE s'est engagée dans une politique avancée de certification de ses méthodes de travail et de ses collaborateurs. « *La certification est une démarche volontaire. Elle constitue un excellent moyen de se benchmarker et d'ancrer les bonnes pratiques à tous les niveaux chez HELP-LINE. L'objectif ultime est bien entendu de garantir à nos clients le meilleur niveau de prestation* », explique Bernard Lewis, Directeur général de la société.

Résultat de cette stratégie volontariste, HELP-LINE a obtenu au début de l'année 2005, la certification **ISO 9001:2000** pour ses prestations de help-desk et d'infogérance. Parallèlement, et depuis 5 ans, la société intègre également **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) à ses méthodes de travail.

Enfin, HELP-LINE partenaire historique de Microsoft en France pour le support des OS, encourage depuis sa création les programmes de certification proposés par Microsoft et s'est ainsi déjà engagée dans les parcours MCSA (Microsoft Certified Systems Administrator) et MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer).

### **La certification MCDST : une formation pensée pour le support à l'utilisateur**

Dans la continuité de cette politique, HELP-LINE propose aujourd'hui un nouveau programme lancé au début 2005 par Microsoft : la certification MCDST, Microsoft Certified Desktop Support Technician.

Proposé aux techniciens help-desk de la société, cette certification permet une validation des compétences sur 2 axes principaux : le système d'exploitation Windows XP et la résolution de problèmes liés à l'installation et au paramétrage des logiciels et d'Office.

Pour HELP-LINE, cette certification orientée sur le service à l'utilisateur vient compléter de façon logique les autres programmes de certifications déjà engagés. « *Dès le lancement du programme aux Etats-Unis, fin 2003, nous nous sommes penchés sur ce projet. Les compétences validées par MCDST sont en effet au cœur de notre métier, qui est d'intervenir au quotidien sur le poste utilisateur. Il était donc important de certifier cette facette de notre travail* » souligne Romain Mandry, Directeur des ressources humaines de HELP-LINE

Le plan de formation préparant les techniciens à passer la certification MCDST a été mis en œuvre en partenariat avec **UpGrade**, société de formation et de développement informatique. Grâce à un plan de formation personnalisé, les premiers techniciens ont été formés dès février 2005 afin d'être opérationnels dès le lancement de la certification en France. D'ici la fin de l'année, HELP-LINE a prévu de certifier 100 de ses collaborateurs.

La société se félicite aujourd'hui de ce projet qui a rencontré un vrai succès auprès des techniciens formés.

La certification MCDST apporte en outre une réponse anticipée aux besoins actuels des grands comptes, qui se voient aujourd'hui confrontés concrètement à la migration vers Windows XP.

« *En apportant les garanties nécessaires à la demande actuelle de nos clients tout en s'adaptant aux besoins de nos techniciens, le label MCDST constitue une articulation logique entre notre profession et notre stratégie de certification* » conclut Romain Mandry.

#### **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 est également, avec son département Deodis, un acteur majeur du conseil et de l'intégration des solutions de gestion d'infrastructure et de l'assistance utilisateurs. HELP-LINE est certifiée ISO 9001 version 2000.

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)

#### **A propos de Upgrade**

UpGrade est une société de service spécialisée dans la formation des utilisateurs, la montée en compétence des informaticiens et l'accompagnement du changement. Cette entité du Groupe Neurons est partenaire Microsoft Gold CPLS (Certified Partner in Learning Solutions) et compte 35 consultants.

[www.upgrade.fr](http://www.upgrade.fr)

#### **Contacts Presse :**

Relations Presse : <b>Florence Gillier Communication</b>  Violaine Danet – <a href="mailto:violained@fgcom.fr">violained@fgcom.fr</a>  Tél. : 01 41 18 85 55	Société : <b>HELP-LINE</b>  Anne Collet : <a href="mailto:acollet@help-line.fr">acollet@help-line.fr</a>  Tél. : 01 41 37 74 93
---	--