



INFORMATION PRESSE

## **Eiffage met en place avec Help-Line un programme d'incentive original pour optimiser son service desk**

**Nanterre, le 14 avril 2008 : Le groupe européen de construction a choisi Help-Line, leader et spécialiste français du service desk, pour prendre en charge l'assistance utilisateur de son système d'information. L'originalité de ce contrat repose sur un système de prime financière sur objectifs visant à impliquer davantage Help-Line dans la performance globale de la DSI.**

### **Améliorer la performance collective à la DSI**

Dans un contexte de croissance de l'activité d'Eiffage et donc d'augmentation du nombre d'utilisateurs du système d'information, la DSI du groupe a vu sa charge de travail augmenter. Désireux d'offrir plus de marge de manœuvre à l'interne tout en continuant à améliorer la qualité de service, La DSI d'Eiffage a souhaité faire évoluer sa collaboration avec son infogérant.

*« La DSI joue le rôle d'un véritable prestataire de services interne. Tous les acteurs qui contribuent à la réalisation des prestations rendues par la DSI, qu'ils soient internes ou externes à Eiffage, doivent participer à l'amélioration du service global, comme dans un sport collectif. Nous souhaitons donc impliquer davantage notre prestataire pour le rendre également « moteur » dans la progression de notre performance », affirme-t-on chez Eiffage.*

### **Un système inédit d'incentive financière**

Le périmètre français de l'informatique d'Eiffage compte 16000 PC répartis sur 800 sites et concerne 150 applications.

L'augmentation de la qualité du service support repose sur trois facteurs clés de succès :

- la réduction du délai de résolution,
- l'accroissement du nombre de résolutions immédiates,
- la diminution dans le temps du nombre d'incidents.

Pour optimiser ces facteurs, Eiffage et Help-Line définissent ensemble des périmètres d'engagement étendus. Ce contrat s'appuie ainsi sur un engagement de résultats et un système d'incentive financière qui encourage Help-Line à accroître son rôle dans la résolution d'incidents et la valeur ajoutée délivrée.

*« Le service desk a une forte capacité à détecter les causes d'incidents. Avec ce système original de primes, nous sortons du strict périmètre du help desk de niveau 1 et pouvons escalader dans la résolution des incidents et le traitement des causes de ces derniers. Participer à la performance*

*globale de la DSI, c'est aussi ça l'engagement de l'infogérant »*, commente Bernard Lewis, Directeur général chez Help-Line.

*« Ce qu'Help-Line fait « en plus » nous permet d'économiser du temps hommes. En partageant ce bénéfice avec eux, nous les impliquons davantage dans notre progression. Help-Line, qui a montré tout de suite une forte réceptivité à notre projet, a contribué à donner une nouvelle dynamique à cette progression »*, précise Ludovic Dervaux, Directeur des Systèmes d'Information d'Eiffage,

#### **A propos d'Eiffage**

Troisième major français et septième européen, Eiffage se développe en France et en Europe dans la construction et les concessions. Eiffage maîtrise la globalité des activités de construction et d'exploitation de bâtiments et d'infrastructures : la construction et la promotion immobilière (Eiffage Construction), les concessions (Eiffage Concessions), la route et le génie civil (Eiffage Travaux Publics), les installations mutitechniques (Forclum) et la construction métallique (Eiffel).

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

Spécialisé en Service Desk, Infogérance et Conseil, Help-Line est une SSII de 1000 personnes créée en 1994 au sein du groupe NEURONES. Leader français du service desk, Help-Line s'est spécialisée depuis sa création 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 170 sociétés (dont 23 cotées au CAC 40) et administrations font confiance à Help-Line, parmi lesquelles : Ministère de l'Education Nationale, Veolia Environnement, Calyon, L'Oréal, Johnson & Johnson, Saint-Gobain.

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

[Pour plus d'informations sur la Charte de la Diversité, consultez le site : www.charte-diversite.com](http://www.charte-diversite.com)

Relations Presse :  
**Florence Gillier Communication**  
Violaine Danet  
[violained@fqcom.fr](mailto:violained@fqcom.fr)  
Tél. : 01 41 18 85 55

Société :  
Ludivine SALERNO  
[lsalerno@helpline.fr](mailto:lsalerno@helpline.fr)  
Tél. : 01 41 37 18 88