



INFORMATION PRESSE

## **International Herald Tribune met la qualité de son service desk à la Une, avec Help-Line**

**Nanterre, le 19 Mai 2008 : Dans le cadre d'une refonte de son système d'information, le groupe de presse, filiale du groupe New York Times, a choisi d'externaliser l'assistance utilisateurs au poste de travail. La solution a été mise en place avec Help-Line, leader spécialiste du service desk, entité du groupe Neurones, et se caractérise par un support bilingue français-anglais, 6 jours sur 7. Opérationnel depuis septembre 2006, le service desk a permis d'améliorer rapidement la qualité de service en offrant un support proactif et efficace, en ligne avec les exigences spécifiques au métier de la presse.**

### **Les besoins : assurer une qualité de service exemplaire pour des utilisateurs exigeants**

En 2004, International Herald Tribune entreprend une réorganisation à tous les niveaux afin d'améliorer sa compétitivité sur son marché. Dans ce cadre, le groupe procède notamment à une refonte de son système d'information et fait le choix de l'externalisation pour son service desk.

L'objectif est, d'une part **d'améliorer le service fourni aux utilisateurs**, et d'autre part de réduire l'instabilité des systèmes due à leur hétérogénéité, et donc de **diminuer drastiquement le taux de pannes**.

*« International Herald Tribune est un quotidien avec 4 éditions par jour : la moindre panne de 2 heures peut donc avoir des conséquences graves sur la distribution du journal. Voilà pourquoi il était essentiel pour nous de réduire au maximum l'impact des incidents »,* explique Christophe Duprat, Directeur des Systèmes d'Information d'International Herald Tribune.

Par ailleurs, en réduisant le taux des pannes physiques, le service desk peut se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et ainsi fournir un service supplémentaire aux utilisateurs.

### **La solution : un service « clé en main », avec support bilingue 6 jours sur 7**

Le groupe recherche alors un partenaire capable de prendre en main la totalité du service desk, de l'intégration de l'outil, à la mise en place d'une équipe complète pour assurer le support de premier niveau au quotidien.

*« Nous avons retenu Help-Line pour la qualité de leur proposition en termes d'organisation et de rapport qualité-prix, et également pour son expertise forte sur ce type de projet »,* commente Christophe Duprat.

La solution proposée par Help-Line consiste à prendre en charge l'ensemble de l'activité du service desk du bureau de Paris, environ 200 utilisateurs, avec la mise en place un point d'entrée unique.

Elle couvre les prestations suivantes :

- **le support technique de premier niveau,**
- **la gestion du parc informatique,**
- **un service bilingue, anglais et français, 6 jours sur 7**

L'équipe déployée par Help-Line se compose d'un coordinateur technique, de 3 techniciens bilingues et de 2 techniciens VIP.

### **Les résultats : une qualité de service en constante amélioration**

Depuis sa mise en place en septembre 2006, l'organisation proposée par Help-Line a permis de diminuer notablement le taux d'incidents et d'améliorer la satisfaction des utilisateurs.

Pour garantir ce niveau de qualité et poursuivre l'amélioration du service, une série d'indicateurs de qualité a été élaborée, incluant notamment le délai de résolution, la tenue de l'inventaire ou encore la géo-localisation des postes.

Un reporting mensuel sur la base de ces indicateurs permet à Help-Line et International Herald Tribune de mesurer les améliorations réalisées et de visualiser les points de progressions possibles, afin d'assurer un service toujours plus performant.

*“ Nous sommes fiers d'avoir pu mener ce projet avec un groupe comme International Herald Tribune. Help-Line a su répondre à leurs problématiques très spécifiques, à savoir l'urgence de résolution exigée par les utilisateurs et un support parfaitement bilingue. Enfin, pouvoir proposer une amélioration permanente de notre service est également essentiel : il est important de ne pas s'endormir sur une situation existante si satisfaisante soit-elle, et de rechercher en permanence l'excellence et l'amélioration ”,* conclut Bernard Lewis, Directeur Général de Help-Line

### **A propos d'International Herald Tribune**

Créé en 1887, International Herald Tribune est le groupe de presse éditeur du journal quotidien d'informations internationales en anglais, l'International Herald Tribune basé à Paris. Distribué dans 118 pays, imprimé dans 36 sites différents et paraissant six jours par semaine par le biais de cinq éditions, le journal compte plus de 300 salariés dont 200 en France.

### **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)

**Relations Presse :**

**Florence Gillier Communication**

Violaine Danet

[violained@fgcom.fr](mailto:violained@fgcom.fr)

Tél. : 01 41 18 85 55

**Société :**

Ludivine SALERNO

[lsalerno@helpline.fr](mailto:lsalerno@helpline.fr)

Tél. : 01 41 37 18 88