



INFORMATION PRESSE

La Vache qui rit garde le sourire avec Help-Line

Nanterre, le 12 juin 2008 : Le Groupe Bel, connu pour sa marque-phare la Vache qui rit, a choisi de confier à Help-Line la gestion de l'assistance aux utilisateurs de son système d'information. L'externalisation du service desk, qui s'inscrit dans le cadre d'un projet de refonte du système d'information, permet d'offrir depuis le début de l'année un point d'entrée unique pour les utilisateurs des 54 sites du groupe répartis à travers le monde, soit près de 3500 postes, et un support multilingue 24h/24 et 7 jours/7.

C'est dans un contexte de fort développement du groupe, soutenu par l'ouverture de nouveaux sites de production à l'international ainsi que par des opérations de croissance externes majeures, que la DSI de Bel entame un projet de refonte de son service, avec notamment l'implémentation du progiciel SAP à l'ensemble du groupe.

A cette occasion, la réorganisation du service desk est alors engagée.

L'objectif est de faire évoluer le support utilisateur, assuré jusqu'alors en interne par les différents sites, en proposant notamment un service continu et accessible aux 3500 utilisateurs du groupe. Compte tenu de ces critères, la DSI de Bel fait rapidement le choix de l'infogérance.

Au terme d'un appel d'offre, le groupe retient Help-Line, le leader français du service desk, qui était déjà prestataire depuis deux ans pour des missions de support distant et de proximité.

La SSII met en place un **service desk international bilingue, français et anglais**, ouvert à l'ensemble des utilisateurs du groupe et disponible 24/24, 7/7, pour gérer le support bureautique et applicatif métier lié à la production en usine et aux activités commerciales des filiales. Il est assuré par **une équipe dédiée** sur l'un de ses Centres de Services.

La prestation d'Help-Line inclut également :

- une **cellule d'expertise** pour le **support applicatif SAP**,
- un **engagement de résultats**, basé et évalué sur une série d'indicateurs clés.

Pour le Groupe Bel, le service mis en place depuis presque 6 mois répond parfaitement aux objectifs : *« Le choix de l'infogérance représentait une part de risque pour nous car d'une certaine façon, nous perdions la proximité offerte par un service internalisé »*, confie Olivier Jacod, IT Operations Manager à la DSI de Bel, *« Mais aujourd'hui, nous constatons qu'Help-Line a su rapidement s'impliquer et*

s'adapter à nos nouvelles problématiques, comme le support SAP, et nous mesurons la montée en puissance et en qualité réalisée par l'équipe mise en place », poursuit-il.

Garantir l'évolution de la prestation service en fonction des objectifs de Bel et assurer la montée en compétences du service desk font également partie des engagements pris par Help-Line envers la DSI du groupe. Le service support va ainsi prendre en charge dans les prochaines semaines la partie force de vente (support auprès des commerciaux itinérants), ainsi que l'administration niveau 1 (création comptes AD, Messagerie, SAP).

« Nous sommes heureux d'avoir mené ce projet avec un groupe comme Bel et de savoir que les premiers retours sont positifs. C'est en effet pour nous un projet très significatif, car il nous permet de réaffirmer notre capacité à répondre à des projets d'envergure européenne, voire internationale, et donc de consolider notre position sur le marché européen du service desk », conclut Bernard Lewis, Directeur général d'Help-Line.

A propos du Groupe Bel

Avec 11 500 collaborateurs, une trentaine de filiales dans le monde et des produits distribués dans 120 pays, le Groupe Bel est une entreprise d'origine familiale devenue l'un des leaders mondiaux des fromages de marque. Fort depuis ses origines d'une capacité d'innovation et d'un savoir-faire industriel uniques, appuyés par une créativité sans cesse renouvelée en matière de publicité et de marketing, le Groupe possède un portefeuille de produits différenciés et d'envergure internationale – comme La Vache qui rit, Boursin, Mini Babybel, Kiri, Leerdammer – ainsi qu'une trentaine d'autres marques locales. En 2007, le Groupe Bel a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 2 milliards d'euros.

Site web : www.groupe-bel.com

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 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

Relations Presse :
Florence Gillier Communication
Virginie Belloir
virginieb@fgcom.fr
Tél. : 01 41 18 85 55

Société :
Ludivine SALERNO
lsalerno@helpline.fr
Tél. : 01 41 37 18 88