



INFORMATION PRESSE

Atlantica, GIE informatique du Crédit Agricole, fait confiance à Help-Line pour assurer le service desk de 17 000 postes de travail

L'expertise du leader français du service desk et sa future implantation locale à Angers ont significativement contribué au choix d'Atlantica.

Nanterre, le 15 décembre 2008 – Depuis le début 2008, Atlantica a choisi de confier en infogérance à Help-Line, entité du groupe NEURONES, la majeure partie du service desk qu'il assure pour les 12 caisses régionales de la façade atlantique du Crédit Agricole.

A l'origine, la volonté d'améliorer et d'optimiser l'assistance aux utilisateurs

Atlantica fournit une prestation globale de services informatique au Crédit Agricole : le help desk et l'assistance aux utilisateurs des 1525 agences de 12 caisses régionales en font partie, ce qui représente aujourd'hui plus de 17 000 postes de travail.

En 2007, après avoir décidé de changer de partenaire, Atlantica se tourne vers Help-Line, comme l'explique Marc Lamoureux, Directeur du Fonctionnement d'Atlantica : « *nous souhaitons améliorer significativement la qualité et les performances de la prestation de service desk que nous fournissons au Crédit Agricole. Pour nous, la solution est venue de Help-Line : un spécialiste de ce domaine, avec une très forte expertise, capable d'intégrer notre démarche processus et de faire progresser nos pratiques et aussi de comprendre les besoins spécifiques d'un client, constitué en fait de 12 caisses, et donc d'autant de problématiques particulières* ».

La future implantation régionale de Help-Line : un atout pour Atlantica

Autre point fort apporté par le leader français du service desk : le projet d'implantation d'un centre de services à Angers, prévue à la fin de l'année 2008.

« *Atlantica est une entreprise basée à Nantes, et la présence de son prestataire au niveau local constituait un pré-requis important dans leur choix* », explique Bernard Lewis, Directeur général de Help-Line. « *Notre volonté de nous développer en région et plus particulièrement dans le Grand Ouest a clairement participé à la concrétisation de ce projet avec Atlantica* ».

Aujourd'hui, un responsable de compte, un manager et 26 techniciens et coordinateurs Help-Line sont intégrés à part entière chez Atlantica pour gérer 19 000 des 26 000 demandes que reçoit chaque mois le GIE de la part des 1525 agences du Crédit Agricole. Atlantica pourrait envisager de localiser la partie confiée du service desk au sein du nouveau centre de services Help-Line à Angers.

Le résultat : un engagement qualité concrétisé

Depuis sa mise en place début 2008, la solution de help desk proposée par Help-Line satisfait pleinement Atlantica. Les utilisateurs des 12 caisses régionales du Crédit Agricole nous ont aussi remonté leurs satisfactions sur la tenue des engagements contractés.

Les indicateurs qualité fixés par Atlantica début 2008 sont aujourd'hui atteints, avec pour exemple :

- ✓ le taux de prise en charge des sollicitations a augmenté de plus de 5%
- ✓ 60% des sollicitations sont résolues dès le premier niveau d'assistance
- ✓ les messages envoyés par courrier électronique sont à 96% traités en moins de 2 heures.

« Nous sommes ravis de constater que les premiers mois de collaboration avec Help-Line donnent déjà des retours très positifs et surtout que les résultats atteignent les objectifs que nous nous étions fixés au démarrage. Cela nous encourage à aller plus loin », commente Marc Lamoureux.

« Le challenge est de taille, car il faut à la fois s'adapter aux problématiques spécifiques de chaque caisse régionale, tout en faisant évoluer la prestation au fil des mois en fonction du marché et des attentes du client, ce que Help-Line a parfaitement intégré en nous proposant constamment des points d'amélioration et d'optimisation. Aujourd'hui, le bilan est plus que positif, et nous sommes très satisfaits d'avoir pris le risque du changement pour Help-Line », conclut-il.

A propos d'Atlantica

Créé en 2004 de la fusion de 3 GIE, ATLANTICA assure l'ensemble des besoins informatiques de 12 Caisses Régionales du Crédit Agricole. Ce périmètre représente tant en poids de bilan qu'en nombre de client, 25 % de l'ensemble des Caisses Régionales du Groupe Crédit Agricole. L'ensemble des activités du GIE, qui vont de la conception des applications à leur exploitation quotidienne, est assuré par 520 salariés répartis sur 3 Sites (NANTES, GRADIGNAN, VANNES). En plus de ses fonctions dédiées aux adhérents, ATLANTICA développe l'application de Banque en Ligne du Crédit Agricole et assure l'Homologation de nombreux Logiciels Nationaux dans le domaine des Risques et des Crédits.

Le GIE rend compte auprès de ses adhérents de la qualité de service globale du Système d'Information. Il fournit ainsi à l'ensemble de ses 17000 utilisateurs un service d'assistance unique dans le monde du Crédit Agricole.

A propos de Help-Line

Spécialisé en Service Desk, Infogérance et Conseil, Help-Line est une SSII de 1200 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
Frédérique Guillo
fredg@fgcom.fr
Tél. : 01 41 18 85 55

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

SERVICE DESK • INFOGÉRANCE • CONSEIL

171, avenue Georges Clemenceau - 92024 Nanterre Cedex

Tél. : +33 (0)1 41 37 70 00 - Fax : +33 (0)1 41 37 70 01 - e-mail : info@helpline.fr - www.helpline.fr
S.A.S. au Capital de 400 000 € - R.C.S. NANTERRE B 398 300 061 - Code TVA FR 69398300061 - Siret 398 300 061 00023 - APE 721Z