



## INFORMATION PRESSE

*Fondamentaux, idées reçues et points de vigilance :*

### **HELP-LINE décrypte le Service Desk à travers un Livre Blanc inédit**

*Tout ce que les DSI, responsables de services client, des achats ou encore de la production ont toujours voulu savoir sur le Service Desk sans jamais oser le demander...*



**Nanterre, le 30 août 2010** – Interface privilégiée entre les différents métiers de l'entreprise et le Système d'Information, le Service Desk est la vitrine de l'efficacité de la DSI. Il est, à ce titre, largement exposé et visible par l'ensemble de la sphère de l'entreprise (clients internes comme externes). Et pourtant le Service Desk représente en moyenne moins de 3% du budget d'une DSI...

Fort de ce constat et de 16 années d'expérience dans ce domaine, HELP-LINE a conçu un Livre Blanc du Service Desk, à la fois outil de décryptage du métier, mais aussi Guide Pratique des points de vigilance à observer pour éviter les écueils habituellement liés à ce type de projet.

Il a pour objectif d'aider les fonctions opérationnelles et achats à optimiser et à améliorer ce centre névralgique de la DSI qu'est le Service Desk.

« *Le Service Desk agit en effet comme une véritable tour de contrôle de la DSI* », explique Bernard Lewis, Directeur général de HELP-LINE, « *il est à la fois un parfait baromètre du ressenti des utilisateurs, un point central pour identifier les éventuels dysfonctionnements et un véritable levier d'optimisation des coûts* ».

Remis individuellement et de manière personnalisé aux clients et prospects tout au long de l'année, le Livre Blanc sur « *Le Service Desk et son Infogérance* » est également disponible sur le site internet de HELP-LINE : [www.helpline.fr](http://www.helpline.fr)

### **A propos de HELP-LINE**

SSII de 1300 personnes créée en 1994, HELP-LINE accompagne les entreprises pour les délivrer des contraintes liées à la gestion de leur système informatique et dispose d'une expertise complète dans la prise en charge, l'optimisation et l'industrialisation de la chaîne de support au poste de travail.

Devenu le partenaire incontournable des DSI, HELP-LINE est reconnue aujourd'hui comme le leader et spécialiste français dans les domaines : du support et de l'assistance (Help Desk / Service Desk), de la gestion et l'évolution du patrimoine informatique de l'entreprise (Infogérance), de l'ingénierie du poste de travail, du conseil et de l'intégration des solutions de gestion d'infrastructure et de mise en œuvre d'organisations de Service Desk. Les activités de HELP-LINE sont certifiées ISO 9001 version 2000.

HELP-LINE fidélise ses clients en leur apportant un haut niveau d'expertise et des réponses personnalisées en s'appuyant sur les meilleures pratiques. Plus de 170 sociétés (dont 23 au CAC 40) et administrations font confiance à HELP-LINE, parmi lesquelles : Accor, Calyon, Danone, Eiffage, Johnson & Johnson, L'Oréal, Saint-Gobain, Veolia Environnement.

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

**Contacts Presse :**

**FLORENCE GILLIER COMMUNICATION**

Frédérique GUILLO

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

Tél. : 01 41 18 85 55

**HELP-LINE**

Ludivine SALERNO

[lsalerno@helpline.fr](mailto: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](mailto:info@helpline.fr) - [www.helpline.fr](http://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