

HELPLINE développe un bouquet de services desk innovant pour CANAL+



Créé en 1984, le Groupe Canal + fait naître sur les écrans la première chaîne de télévision privée. Aujourd'hui, il est le premier éditeur de chaînes premium et thématiques en France et leader dans les nouveaux services et usages télévisuels. Connu pour son caractère innovant, le groupe a aussi lancé le label CANAL+ Factory ayant pour objectif de faire émerger les jeunes talents révélés sur le Web et de tester de nouveaux formats de programmes.

Les besoins

« Nous recherchions un partenaire agile, capable de nous proposer des solutions innovantes et de façon très réactive.

Cette collaboration est un engagement gagnant-gagnant. La solution «Smart desk» implémentée répond à nos besoins et les équipes HELPLINE font preuve de beaucoup de réactivité et de professionnalisme.

L'encadrement à l'écoute de nos remarques et l'expertise des techniciens, sont de réels points forts. »

Depuis plusieurs années, la DSI du groupe Canal+ mettait à la disposition de ses 7500 utilisateurs répartis en France et à l'international, un Service Desk, externalisé, joignable par téléphone uniquement qui couvrait à la fois les besoins bureautiques et de production.

En 2015, elle décide de réorganiser son support aux utilisateurs.

Ses objectifs :

- Mettre en place un dispositif qui limiterait le nombre d'intervention du support bureautique ;
- Optimiser les coûts ;
- Obtenir une qualité de prestation et un taux de satisfaction utilisateurs constant ;
- Dissocier les activités bureautiques de celles de help desk de production.

« Nous recherchions un dispositif innovant. Une solution qui permettrait la combinaison entre une meilleure autonomie des utilisateurs, une réduction des coûts et une maîtrise de la qualité des interventions de bout en bout. »

Témoignage
de Fabrice De Tauzia,
Responsable bureautique
Canal+.

Le choix HELPLINE

Collaborant depuis plusieurs années avec un infogérant sur la partie service desk, la DSI lance en 2015, un appel d'offre.

Les équipes HELPLINE ont séduit grâce à une proposition innovante et concurrentielle (haute technicité, optimisation des coûts) et en faisant preuve d'une grande réactivité. Enfin HELPLINE a su convaincre de son expertise grâce à de multiples références du secteur.

« Nous recherchions un véritable partenaire capable de s'adapter, de nous proposer des solutions innovantes de façon très réactive. HELPLINE a su nous convaincre », affirme Fabrice De Tauzia.



HELPLINE développe un bouquet de services desk innovant pour CANAL+



Le besoin :

Optimiser le support informatique proposé aux **7500** utilisateurs internes.

La solution

Canal+ a choisi l'implémentation d'un portail ServiceNow appelé « Smart Desk » en interne, comprenant les briques ITSM et Self-Care.

La solution proposée par HELPLINE assure :

- Le Déploiement d'un portail intégrant une plateforme self-help, où l'utilisateur peut solutionner son problème grâce à des arbres de résolution et un catalogue de services en ligne ;
- Le support par la création d'une cellule « call back » qui rappelle l'utilisateur dont l'incident n'aurait pu être auto-résolu ;

Cette offre de service innovante répond aux critères suivants :

- Piloter le support de façon **souple** et adaptée à l'activité.
- Maintenir un **support utilisateur de qualité** : grâce à l'historique de navigation sur l'outil self-help le technicien de la cellule call back peut rapidement gérer l'incident.
- Créer un **support de proximité innovant** : une boutique IT pour répondre aux besoins des collaborateurs nomades
- Mettre en place les campagnes de **télédistribution** (mise à jour et maintenance du parc informatique et logiciels)
- Gérer la **logistique** : réception du matériel, gestion des stocks (matériel, licence,...) et gestion des déménagements.
- Capitaliser grâce à l'**amélioration continue** du **self-help** : les résolutions d'incidents et les demandes, enrichissement permanent des contenus portant sur de nouveaux outils ou applications.

Les résultats :

- Qualité de service rendu améliorée et linéaire
- Diminution des coûts de la chaîne de support
- Un support utilisateur souple et innovant

En quelques chiffres :

- **77%** des utilisateurs ayant demandé un call back sont rappelés dans un **délai inférieur à 5 minutes**.
- Tous les tickets sont résolus dans un délai **inférieur à 3h**.

Les résultats

La prestation réalisée par HELPLINE permet aux utilisateurs d'optimiser leur temps et ainsi de se recentrer sur leur métier. Une qualité de service rendu améliorée: les tâches à moindre valeur ajoutées sont traitées directement par l'utilisateur grâce au self-care, la cellule « call back » ne gérant plus que des sollicitations importantes et déjà analysées avant la prise de contact avec le demandeur. Ce qui permet également de diminuer les coûts de la chaîne de support.

Dans un souci permanent de maintenir le niveau d'expertise des techniciens en adéquation avec les attentes des utilisateurs et afin de nous accompagner un maximum, HELPLINE dispense régulièrement des formations (Office 365, Mac ...) à ses équipes.