

Midas choisit Smartdesk de HELPLINE pour moderniser son Support IT

Nanterre, le 5 septembre 2022 – Pour la DSI de Midas, rationaliser son support IT sans compromis sur la qualité de service rendu à son réseau de franchisés était un enjeu de taille. Ces derniers ayant la possibilité de choisir leurs propres services, l'objectif était donc de proposer une solution à la hauteur de leurs exigences, proche de leur quotidien et avec un modèle économique simple pour être facilement revendue sous forme de catalogue de services.

Acteur incontournable des centres d'entretien et de réparation auto multi-marques, Midas, filiale du groupe français Mobivia, compte plus de 700 centres auto en Europe dont 85% sont franchisés. Pour assurer la performance de ces points de vente, il est important de s'orienter vers un support capable de s'adapter et de répondre aux réelles attentes des équipes de vente. À l'arrivée d'Olivier Reynaert à la DSI de Midas, les infrastructures ont montré leurs premiers signes d'obsolescence. Le support était assuré par une société extérieure, mais celle-ci ne pouvait pas suivre les impératifs et contraintes de Midas et de son développement. Il a donc été décidé de repartir d'une page blanche. En 2017, l'entreprise a donc entamé la transformation de son Support utilisateur et lancé un appel d'offre européen pour répondre à l'ensemble de ses problématiques. « *Nous recherchions une solution de Support professionnelle et industrielle, qui intégrait les normes ITIL, avec de la visibilité et des métriques. Il était également primordial pour nous d'avoir un partenaire capable de nous accompagner dans notre développement international* », commente **Olivier Reynaert, Directeur des Systèmes d'Information de Midas**.

Midas choisit Smartdesk

Pour Midas, l'offre Smartdesk de HELPLINE, spécifiquement conçue pour le secteur de la distribution, remplissait pleinement les exigences du cahier des charges. Son approche métier, qui consiste à proposer des profils ayant une expertise à la fois IT et retail grâce à leurs précédentes expériences, a su convaincre et faire la différence. « *L'offre Smartdesk est sortie au moment où nous lançons notre appel d'offre et elle a considérablement pesé dans la balance. HELPLINE avait très bien compris les besoins du marché retail et pour nous, c'était un atout phénoménal* », souligne **Olivier Reynaert**. Le développement à l'international est une autre ambition forte chez Midas. Pour la DSI, il était donc important de s'appuyer sur un partenaire ayant la capacité et la méthodologie pour les accompagner dans ce développement. L'expertise et l'expérience de HELPLINE, la richesse des langues supportées ainsi que le recrutement de profils polyglottes spécifiques ont ainsi fortement contribué à la décision.

Une remise en question permanente

Enfin, la DSI de Midas a été convaincue par l'offre Smartdesk. C'est après avoir identifié un écart majeur entre les offres d'infogérance classiques et les attentes des entreprises organisées en réseau que HELPLINE a créé Smartdesk. Pour Olivier Reynaert, cette capacité à se réinventer a eu un impact positif, tant sur le positionnement de HELPLINE sur ce marché que dans la capacité à se projeter dans un partenariat à long terme avec l'entreprise : « *Nous avons beaucoup apprécié ce côté remise en question et en même temps cette pugnacité pour construire quelque chose de nouveau, de différent et qui*



répondre au besoin. Le fait que Helpline laisse à ses collaborateurs la possibilité, le temps et l'autonomie pour monter de nouvelles offres nous a beaucoup plu ».

Des résultats positifs

Aujourd'hui, le Support auprès des utilisateurs Midas c'est :

- un service desk avec une couverture de service du lundi au samedi, de 8h à 20h
- 400 centres auto supportés en Europe (France et Belgique) avec de prochaines extensions à d'autres pays
- un support délivré en français et néerlandais.

Avec plusieurs bénéfices majeurs, notamment 73% de taux d'autonomie, 92% de taux de décroché et 100% d'escalade sur les incidents de priorité n°1 en moins de 15 minutes. La mise en place de la solution Smartdesk a permis à Midas d'avoir une vraie visibilité sur l'activité du Service desk. Pour Olivier Reynaert, la qualité du service est au rendez-vous : *« Nous sommes satisfaits de la qualité du Support et plus généralement du partenariat Midas-Helpline. Il y a une vraie notion de proximité, pas seulement d'un point de vue gouvernance mais aussi des équipes Smartdesk qui se rendent dans les ateliers Midas dans le cadre de leur formation. Il y a cette dimension humaine qui manque souvent aux ESN et qui est très appréciable. »*

À propos de HELPLINE

Leader européen de l'expérience utilisateur, HELPLINE met le Service desk et l'innovation au service des directions IT et métiers en pleine transformation digitale. HELPLINE opère en France, à l'international et dispose de 9 sites en Europe. Avec 200 clients, parmi lesquels elle compte 50% des entreprises du CAC 40, HELPLINE affiche une croissance soutenue et constante depuis plus de vingt ans. L'entreprise a réalisé 181 M€ de CA en 2021.

La diversité fait partie de l'ADN de l'entreprise et développer les compétences de ses 3 200 collaborateurs est au cœur du management HELPLINE. Rejoignez-nous et grandissez avec HELPLINE !
www.helpline.fr

Contact Presse : QUATRIEME JOUR

Antoine BILLON – abillon@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 51

Christelle ROBIN-VELUT – crobinvelut@quatriemejour.fr - 01 42 23 44 72