



INFORMATION PRESSE

Nanterre, le 11 mai 2009

Help-Line assure le service desk de l'applicatif métier de 850 hôtels du Groupe Accor en France et en Europe

Plus de 10 ans après le début de leur collaboration, le Groupe hôtelier Accor n'a pas hésité à renouveler sa confiance au leader du service desk Help-Line pour gérer son applicatif métier « FOLS » dans les hôtels ETAP, HotelF1, IBIS, ADAGIO et ALL SEASONS de 7 pays.

A raison de 4 hôtels équipés par jour lors de la mise en place de cette solution métier, ce sont aujourd'hui plus de 850 hôtels en Europe qui bénéficient d'une équipe dédiée de 20 personnes mise en place par Help-Line pour assurer le support applicatif 24h/24 et 7j/7.

Une collaboration de plus de 10 ans...

Leader mondial de l'Hôtellerie économique et milieu de gamme et acteur majeur de l'hôtellerie haut de gamme et de luxe, ainsi que leader mondial dans les services aux entreprises et aux collectivités publiques, ACCOR est présent dans 100 pays. Pour accompagner son développement, le Groupe crée en 1998 un outil de réservation en ligne, TARS. Help-Line est choisi pour assurer la mission d'assistance technique. Ce premier projet marque le début de la collaboration entre Help-Line et ACCOR.

Un projet de service desk complexe, avec une forte montée en charge, à un niveau européen

Accor développe ensuite en 2002 une nouvelle application métier, FOLS, qui permet à l'hôtel de se gérer intégralement, depuis la réservation du client jusqu'à son départ, de la restauration à la gestion des salles de réunion, en passant par l'accès sécurisé aux établissements. Fort de la réussite d'une première collaboration avec Help-Line, c'est alors tout naturellement que le groupe hôtelier se tourne vers Help-Line.

« Nous avons tout de suite su que Help-Line était le parfait interlocuteur sur ce type de projet. Nous avons déjà pu apprécier l'efficacité de la solution mise en place pour TARS, et même si ce nouveau projet était différent, nous avons souhaité poursuivre notre collaboration » explique Laurent Guiouiller, Directeur Administratif et Financier de la DGSIT (Direction Générale des Systèmes d'Information et Telecom) chez ACCOR.

Le challenge était complexe : il s'agissait pour Accor de pouvoir trouver un prestataire pouvant gérer une montée en charge importante et constante, disposant de compétences techniques éprouvées, et surtout capable d'apporter un support sur un applicatif métier, très spécifique, développé par le groupe, et loin des logiciels standards du marché, un PMS (Property Management System).

Un challenge relevé par Help-Line : 5000 appels traités chaque mois en provenance de 7 pays

Lorsque le déploiement de l'appliquatif FOLS démarre, ce sont près de quatre nouveaux hôtels qui sont équipés par jour pour Etap et HotelF1 puis 4 hôtels par semaine sur IBIS, sur 6 à 7 PC par hôtel, soit jusqu'à 15 personnes susceptibles d'avoir besoin d'un support à n'importe quel moment du jour et de la nuit.

Pour y répondre, Help-Line met en place progressivement une équipe de plus en plus importante : elle est aujourd'hui composée d'un responsable de compte, d'un manager, de deux coordinateurs techniques et de 17 techniciens bilingues et disponibles 24h/24 et 7j/7, capables de faire de la prise en main à distance.

Rapidement, le projet s'étend au niveau européen, et même au-delà : la Belgique, le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Irlande, la Suède et le Maroc utilisent aujourd'hui FOLS et bénéficient du support fourni par Help-Line.

Ce sont aujourd'hui 850 hôtels qui disposent de ce service desk de niveau 3.

L'ensemble de l'équipe Help-Line suit régulièrement des immersions au sein d'un hôtel du groupe Accor afin de mieux s'imprégner des problématiques rencontrées au quotidien par le personnel des établissements. Ils gèrent ainsi aujourd'hui plus de 5000 appels mensuels.

Débutée en juillet 2002, une nouvelle fois renouvelée et étendue en 2004, la collaboration entre Accor et Help-Line pour le projet FOLS a été à nouveau reconduite début 2009 démontrant ainsi le savoir-faire de Help-Line, sa capacité à mettre en place une équipe technique avec une expertise métier très spécifique, mais aussi à s'adapter à la montée en charge du projet en France comme à l'international.

« Malgré un process de type industriel assez lourd à mettre en place, Help-Line a également su conserver une proximité et une souplesse essentielles, deux critères d'efficacité indispensables à nos yeux, et qui participent aujourd'hui à notre satisfaction », ajoute Laurent Guiouiller.

"En tant que leader dans le domaine de l'infogérance de Service Desk nous visons à apporter une valeur ajoutée maximale à nos clients" commente Bernard Lewis, Directeur général de Help-Line, "Intégrer le support applicatif des applications stratégiques du Groupe ACCOR dans un environnement paneuropéen coïncide parfaitement avec notre stratégie d'investissement " conclut-il.

A propos du Groupe Accor

Depuis plus de quarante ans, Accor réinvente ses métiers au rythme du monde qui l'entoure, pour proposer à ses clients des produits innovants et de qualité dans l'Hôtellerie et les Services.

Grâce à des marques fortes et appréciées dans ces deux métiers, les 150 000 collaborateurs du Groupe tissent des liens durables entre les hommes et conjuguent des savoir-faire uniques pour inventer et apporter des solutions créatrices de bien-être.

Accor est présent sur les 5 continents, avec :

- **4 000 hôtels** du luxe à l'économique (Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Mercure, Suitehotel, Adagio, Ibis, All seasons, Etap Hotel, hotelF1, Motel 6, Studio 6) et près de **500 000 chambres** dans **90 pays**.

- **32 millions d'utilisateurs de services** (Avantages aux salariés et aux citoyens -ex : Ticket Restaurant-, Récompenses et fidélisation -ex : Ticket Kadéos-, Gestion des frais professionnels -ex : Ticket Clean Way-) dans **490 000 entreprises ou collectivités** clientes, au travers de 40 pays.

- Des activités de voyages et de restauration pour venir compléter cette offre unique dans l'univers du tourisme : Accor Thalassa / Lenôtre / Compagnie des Wagons-Lits.

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 : Accor, Danone, Eiffage, 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