

SGS et Help-Line, une gestion originale et efficace d'un service desk

Help-Line assure depuis plus de 6 ans le service desk bureautique et applicatifs métiers de SGS, leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification.

Une collaboration à nouveau renouvelée en 2010, grâce à la satisfaction utilisateurs du service rendu, une gestion intelligente des ressources humaines et la confiance de la DSI dans l'attribution de projets sortant du cadre habituel d'un service desk : un pari gagnant pour les deux parties, permettant à SGS de bénéficier d'un service desk efficace et à l'équipe Help-Line de conserver une motivation intacte de ses techniciens au fil de la mission.

Créé en 1878, SGS est aujourd'hui le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification. Fort de 59 000 collaborateurs répartis sur 1 000 bureaux à travers le monde, SGS intervient dans des domaines d'activités très variés : pétrole, agriculture, environnement, santé, etc., autant de secteurs qui requièrent une attention et un savoir faire particuliers. En France, le groupe compte 2350 collaborateurs sur le territoire national.

Géré en interne jusque fin 2004, le service desk SGS ne donnait pas satisfaction. *« Intervenant sur des applications très variées et de nombreux secteurs d'activités, parfois complexes, nos équipes internes perdaient en motivation. A mon arrivée dans l'entreprise, nous avons souhaité donner une nouvelle dynamique à ce poste clé, pour nous une véritable vitrine interne du département informatique »*, explique Daan Van Der Voort, DSI de SGS.

Help-Line remporte alors l'appel d'offres et met en place en novembre 2004 un véritable SPOC (« Single Point Of Contact »). Les domaines d'intervention sont variés : help desk, proximité, préparation et déplacement de postes, ... avec des domaines techniques multiples : bureautique, services de messagerie, réseau, PC, téléphones portables etc., sans oublier les 80 applications métiers du groupe.

Un niveau de service de qualité pour des utilisateurs exigeants

Ce support, victime de son succès, a évolué avec le temps. Aujourd'hui, ce sont 1400 demandes qui sont gérées chaque mois par l'équipe : accueil, diagnostic et identification précise des requêtes sont les premiers requis du service desk Help-Line, qui résout ensuite directement 80% des sollicitations. Chaque technicien s'engage à gérer l'appel du collaborateur depuis la prise en charge jusqu'à la résolution du problème : une exigence de SGS à laquelle Help-Line s'est tout de suite adaptée.

« Au-delà de la réception des appels, nous avons la volonté d'aller plus loin dans le niveau de service apporté, chaque technicien du service desk devenant un ambassadeur du demandeur et devant faire tout ce qui est possible pour résoudre sa demande avec les services et experts internes appropriés », ajoute Daan Van Der Voort. *« Et Help-Line a su nous proposer des personnes qui répondent à ce niveau d'exigence »*.

La continuité de ce niveau de service élevé est également assurée en cas d'absence d'un membre de l'équipe : « nous formons en amont des techniciens confirmés, qui connaissent ainsi déjà l'entreprise et ses 80 applicatifs métiers, et qui sont capables d'intervenir immédiatement en assurant un relais efficace et transparent pour les collaborateurs SGS », explique Bernard Lewis, Directeur général de Help-Line.

Des techniciens impliqués et motivés ... un service amélioré

Conscients de l'aspect répétitif que peut apporter la gestion d'un service desk et ayant à cœur de prendre en compte son aspect humain, SGS et Help-Line ont mis en place un modèle original : les techniciens du service desk ont la possibilité de prendre en main des projets complémentaires, qui représentent entre 10 et 20% de leur temps, et qui apporte de la valeur à SGS. Ainsi par exemple, le développement de l'intranet de l'entreprise, la création de newsletters informatiques pour l'interne, la comparaison technique d'offres (comme sur la 3G) ou encore le déploiement des smartphones.

« Ce système est une véritable réussite, car il nous permet de bénéficier des compétences spécifiques des techniciens Help-Line, tout en les motivant au quotidien. Résultat : un service desk compétent et impliqué, avec un taux de satisfaction élevé des collaborateurs en interne, et une relation SGS/Help-Line basée sur la même démarche humaine de qualité de service » conclut Daan Van Der Voort.

A propos de Help-Line

SSII de 1250 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, 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 :
Ludivine SALERNO
lsalerno@helpline.fr
Tél. : 01 41 37 18 88