



INFORMATION PRESSE
Nanterre, le 18 mars 2010

Exigence de qualité, sens du service, approche humaine : le groupe M6 choisit HELP-LINE pour sa maîtrise du service desk

Deuxième chaîne généraliste auprès du public de moins de 50 ans, M6 est aussi et surtout un groupe multimédia qui compte 12 chaînes numériques (M6 mais aussi W9, Paris Première, Téva, M6 Music Club, Black et Hit, Série Club, TF6, M6 Boutique la Chaîne, Best Of Shopping et Girondins TV) et de nombreuses diversifications : publications et éditions en kiosque, disques, vidéos, spectacles, produits dérivés, Internet, téléphonie mobile, cinéma, vente à distance, le Football Club des Girondins de Bordeaux, ...

Avec 1700 personnes réparties sur 4 sites, la problématique du service desk du groupe est particulièrement stratégique, comme l'explique Mr Foglio, Directeur des moyens technologiques du groupe M6 : *« le service desk est essentiel au sein du groupe, et, comme l'ensemble de la DSI, constitue un métier de service pour l'interne. Ne nous donnant pas entièrement satisfaction, nous avons souhaité, il y a quelques mois, l'améliorer et surtout y apporter une valeur ajoutée concrète »*.

Le challenge est de taille, et doit permettre de passer d'une prestation en assistance technique souffrant d'une image plutôt négative en interne, à un service aux utilisateurs, réactif et performant, véritable vitrine de la DSI.

Une approche humaine du service desk

HELP-LINE remporte l'appel d'offres lancé par le groupe, et en octobre 2009 applique, en collaboration avec la DSI, une nouvelle approche du service desk.

« Nous avons dédié 16 collaborateurs à cette mission, en mode infogéré, totalement détachés au sein du groupe M6 », explique Bernard Lewis, Directeur général de HELP-LINE. *« Leur particularité est d'être mixtes : à la fois gérant les demandes, mais aussi intervenant sur site en cas de besoin »*.

Cette organisation est l'une des raisons pour lesquelles HELP-LINE a été choisie.

« Elle démontre ce que à quoi nous sommes extrêmement attachés au sein du groupe M6 : une approche différente de la gestion des hommes et de leur évolution, qui permet d'entretenir la motivation, et donc l'implication », commente Mr Foglio.

Le sens du service

Autre valeur commune sur laquelle se rejoignent M6 et HELP-LINE : le sens du service.

« Même si cela peut sembler une évidence lorsque l'on parle de service desk, peu de prestataires en font réellement et concrètement une véritable culture d'entreprise, ce qui nous a semblé être le cas chez HELP-LINE », ajoute Mr Foglio. Le groupe M6 dispose à présent d'une équipe parfaitement



intégrée au sein de la DSI, ayant su comprendre et s'adapter à l'univers particulier de l'entreprise, et qui cultive le goût du service rendu.

Résultat : un service desk ayant gagné en efficacité, une équipe HELP-LINE à l'écoute des collaborateurs de M6 et réactifs, et une image du service desk totalement modifiée en interne.

« *Nous nous félicitons aujourd'hui d'avoir inversé la tendance en modifiant l'opinion jusqu'ici négative du service desk, et ce en à peine 5 mois* », commente Bernard Lewis.

En privilégiant des recrutements exigeants, une écoute de l'équipe en place comme du client interne, ainsi qu'une culture omniprésente de la qualité, HELP-LINE a su hausser le niveau de service du service desk du groupe M6 et construire les bases d'une collaboration de confiance.

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

Contacts Presse :

FLORENCE GILLIER COMMUNICATION

Frédérique GUILLO/Lucie AUDREN

fredg@fgcom.fr / luciea@fgcom.fr

Tél. : 01 41 18 85 55

HELP-LINE

Ludivine SALERNO

lsalerno@helpline.fr

Tél. : 01 41 37 18 88