



## INFORMATION PRESSE

Rubrique : Témoignage client, Infogérance.

### Pour l'externalisation du support de ses applications métiers, ONYX a choisi NEURONES

Nanterre, le 6 mai 2004 : **NEURONES**, via **Help-Line** - son entité leader français du help-desk - a été sélectionnée par **ONYX**, division propriété de **Veolia Environnement** (anciennement **Vivendi Environnement**) et leader européen de la chaîne de traitements des déchets, pour l'externalisation du support de ses applications.

#### Le contexte et la problématique d'ONYX

Jusque récemment, tous les appels liés à l'aspect support utilisateur étaient gérés en interne par les équipes projets ONYX qui, surchargées, ne pouvaient plus se consacrer au développement des progiciels métiers. Les techniciens et ingénieurs devaient faire face à tous types de questions liées aux applications métiers (Diva, gestion des déchets et Totem, gestion des tournées de camions-benne : progiciels développés en interne), aux systèmes d'information de gestion (Coda, HR Access,...) et d'entreprise (intranet, messagerie et bureautique).

Les équipes projets ONYX devaient alors traiter :

- **2000 appels par mois, 500 mails, 1500 dossiers dont :**
  - **200 dossiers sur les applications métiers (Diva et Totem : progiciels développés en interne),**
  - **100 dossiers sur les applications gestion (Coda et M-gestion),**
- **4500 utilisateurs dont 500 sur Coda et M-Gestion et 1800 sur Diva et Totem**

Face à cette situation, ONYX a pris la décision d'externaliser le support de ses applications métiers, afin de libérer les équipes projets de la fonction de support aux utilisateurs et pour leur permettre de se concentrer sur le cœur de leur mission.

#### La réponse Help-Line

La solution proposée par Help-Line met en place une équipe dédiée disponible et compétente qui s'est adaptée à la philosophie de l'entreprise :

- 9 techniciens Help-Desk (4 personnes au Front Office et 5 référents au Back Office) et 1 responsable d'exploitation,

Les moyens mis en œuvre :

- 1 journée d'immersion au cœur du métier d'Onyx, pour une efficacité accrue,
- 3 à 4 jours de formation à l'IEU (Institut d'Environnement Urbain), pour une meilleure compréhension du métier,
- des formations continues et un contact régulier avec l'équipe projet MOA et MOE, afin que les résultats s'inscrivent dans la durée.

#### Un retour d'expérience positif

Les bénéfices au quotidien se sont progressivement faits ressentir lors de la mise en place du Help-Desk :

- la garantie et le suivi de la qualité de service sont assurés pour les **4500 utilisateurs** via la mise en place d'un système de reporting et d'un comité de pilotage,
- **75%** des demandes des utilisateurs sont **résolues dès le premier appel dans le périmètre du help-desk**,
- les équipes projets peuvent se consacrer au développement des progiciels métiers,
- d'après une enquête réalisée, **70% des utilisateurs sont très satisfaits ou satisfaits** sur le traitement des demandes métiers,
- la mise en place du Help-Desk a contribué à **l'évolution fonctionnelle et technique des données**,
- la **création d'une base de connaissance** alimentée par les équipes projet ONYX et des retours d'expériences des techniciens du help-desk permet d'accroître l'efficacité du Help-Desk.

#### INTEGRATION - INFOGERANCE - E-SERVICES

**Pour Didier PRIOU, Directeur de la production au sein de la Direction des Systèmes d'Information d'ONYX :** "Externaliser notre support applicatif auprès d'Help-Line nous a permis de gagner en souplesse et en productivité. Le Help-Desk fait maintenant partie intégrante de nos processus. Help-Line a su démontrer sa forte implication et sa capacité à s'adapter à notre contexte. Pour Onyx, il s'agit d'un réel « partenariat à valeur ajoutée », indispensable à l'industrialisation de notre informatique."

#### **L'activité Infogérance de NEURONES**

Créée en 1985, NEURONES est une SSII de 1200 personnes qui a développé depuis 1995 son offre d'Infogérance d'environnements distribués. NEURONES gère à ce jour plusieurs dizaines de sites clients de 200 à plusieurs milliers de postes de travail, représentant environ 2 800 serveurs et 50 000 postes de travail. Son offre recouvre notamment l'administration et l'exploitation :

- du help-desk,
- des serveurs d'entreprise,
- des serveurs de proximité et des postes de travail.

La position de leader français en help-desk de NEURONES représente un atout important pour son offre d'Infogérance d'environnements distribués. Par ailleurs, avec 19 ans d'expérience des projets d'Intégration de systèmes et réseaux et une expertise poussée en Sécurité informatique, NEURONES assure à ses clients Infogérance une bonne prise charge des sites lors de la phase initiale. Pendant toute la durée du contrat, ces compétences apportent également une base arrière technique solide en support des équipes sur site.

Pour plus d'informations sur NEURONES, consultez son site Web : [www.neurones.net](http://www.neurones.net)

#### **A propos de Help-Line**

Leader français du help-desk, Help-Line est une SSII de 450 personnes créée en 1994 au sein du groupe NEURONES. Depuis sa création, Help-Line s'est spécialisée dans l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et propose une offre complète de support au poste de travail. Parallèlement à son activité d'infogérance de help-desk, Help-Line a développé des activités de conseil et d'intégration sur les solutions de gestion d'infrastructure et d'assistance utilisateur.

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 150 sociétés (dont 20 cotées au CAC 40) et administrations font confiance à Help-Line, parmi lesquelles : Veolia Environnement, Crédit Lyonnais, L'Oréal, Microsoft, Saint-Gobain.

Pour plus d'informations sur Help-Line consultez son site Web : [www.helpline.fr](http://www.helpline.fr)

#### **A propos d'ONYX**

Onyx, Division Propreté de Veolia Environnement, est numéro 2 mondial de la Propreté et un des leaders européens. Onyx est le seul opérateur actif sur l'ensemble des filières déchets solides, liquides, banals et dangereux, tant auprès des collectivités locales que des industriels. Avec 69 000 collaborateurs répartis dans 36 pays et une présence sur toute la chaîne, Onyx collecte, trie, transfère et traite les déchets avant de les valoriser : recyclage des matières (du papier aux Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques - DEEE), production d'électricité et de chaleur, ou production de compost.

Pour plus d'informations sur ONYX, consultez son site Web : [www.onyx-environnement.com](http://www.onyx-environnement.com)

#### **Contacts Presse :**

Relations Presse :  
**Florence Gillier Communication**  
Léï YOSHINO  
Tél. : 01 41 18 85 55  
[leiy@fgcom.fr](mailto:leiy@fgcom.fr)

Société :  
**HELP-LINE**  
Anne Collet  
Tél. : 01 41 37 74 93  
[acollet@helpline.fr](mailto:acollet@helpline.fr)