



INFORMATION PRESSE
Nanterre, le 14 octobre 2009

Help-Line fournit à Renault Retail Group son support utilisateurs

Le spécialiste du service desk a su répondre à la double problématique rencontrée par le distributeur automobile : optimiser le service desk avec un point d'entrée unique pour les utilisateurs, et assurer un support applicatif à la fois bureautique et métier

Filiale à 100% du groupe Renault, Renault Retail Group (RRG) est la filiale de distribution de Renault qui assure la vente de véhicules neufs et d'occasion, la vente de services associés tels que le financement, l'assurance et la location ainsi que le service après-vente : entretien, réparation mécanique et carrosserie services rapides et distribution de pièces détachées. 140 sites assurent ces activités en France.

Les 8 500 salariés de RRG en France utilisent au quotidien une application métier spécifique, Kheops, couplée avec un portail constructeur Renault.net. Ces deux outils regroupent l'ensemble des activités commerciales, administratives, comptables, après-ventes, ateliers et magasins de RRG, et pour lesquels un support utilisateur est nécessaire et stratégique.

Difficile en effet, et même inimaginable de bloquer la commande d'un client pour un véhicule neuf, l'approvisionnement de pièces détachées ou la location d'une voiture, par manque d'un support efficace et réactif sur ses outils informatiques quotidiens.

Précédemment géré via 3 canaux différents, le service desk se devait donc d'être optimisé et rentabilisé.

Rationaliser le service desk, en apportant une double compétence informatique & métier

« Outre l'objectif de réunir nos trois services desk d'origine en un point unique pour l'ensemble de notre personnel, ce qui n'était déjà pas évident, il nous a fallu également trouver un prestataire capable d'assurer à la fois le support bureautique & informatique classique, mais aussi le support de premier niveau pour notre Dealer Management Système Kheops (applicatif de gestion des métiers) et notre portail constructeur Renault.net », explique Dominique CHAGNARD, Directeur de l'Organisation et des Systèmes d'Information de Renault Retail Group.

« Notre choix s'est porté sur la société Help-Line : son expertise dans le domaine du service desk n'était plus à démontrer, et ce spécialiste disposait par ailleurs d'une expérience significative dans le secteur automobile, avec plusieurs projets en place et réussis, ce qui nous a pleinement rassuré », ajoute-t-il.

Pour répondre aux attentes de Renault Retail Group, Help-Line met en place une double structure de gestion du support, permettant d'une part de donner des renseignements généralistes informatiques sur les outils bureautiques du poste de travail, et d'autre part d'apporter une prise en charge des appels sur l'applicatif métier du groupe, Kheops.

Résultat : un service optimisé tant du point de vue du support que du coût

Les objectifs de service imposés par Renault Retail Group étaient précis et exigeants, à la hauteur des 2000 à 2500 appels mensuels reçus par le support, basé au sein du nouveau centre Help-Line à Angers. L'assistance immédiate et le traitement des appels quasiment en temps réel permettent d'aujourd'hui de ne générer que 3% d'appels abandonnés.

Des tableaux de bord sont mensuellement fournis par Help-Line lors d'un comité de pilotage, et permettent de suivre en détail les résultats en fonction des objectifs et des engagements de services, avec des propositions d'actions correctives pour les éventuels dysfonctionnements.

Régulièrement challengé et audité par Renault Retail Group, Help-Line s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, et a ainsi entièrement basculé le service desk dans son nouveau centre d'Angers, permettant d'optimiser le rapport coût/qualité de la prestation.

« Cette recherche perpétuelle d'optimisation des services que nous proposons à nos clients n'est pas nouvelle, et a toujours fait partie de notre démarche qualité », commente Bernard Lewis, Directeur général de Help-Line. « Autre aspérité de nos prestations, la capacité à mettre en place un support applicatif métier, personnalisé en fonction de l'activité et des outils de l'entreprise, tout en restant sur un ratio coût/performances optimisé ».

« Nos objectifs et exigences en terme de qualité de service ont été parfaitement remplis, avec une organisation du support qui s'intègre parfaitement dans notre propre organisation, tout en ayant permis de rationaliser les coûts, puisque nous réalisons une économie grâce à ce nouveau service desk mis en place par Help-Line », conclut Dominique CHAGNARD.

A propos de Renault Retail Group

Renault Retail Group est la filiale de distribution de Renault en Europe, filiale à 100% du constructeur. Deuxième groupe de distribution automobile en Europe, Renault Retail Group possède l'un des réseaux les plus étendus sur le territoire européen.

Mais plus encore, Renault Retail Group c'est ...

- **3 marques :**
Renault Retail Group distribue les véhicules neufs des marques Renault, Nissan et Dacia.
- **Un réseau très dense :**
Renault Retail Group est présent à travers 119 établissements (garages) répartis à travers 238 sites à votre service .
- **La qualité à votre service :**
Renault Retail Group emploie 13 100 salariés (dont 1/3 hors de France) qui sont au service des clients au quotidien.
- **Près d'un quart des ventes du Group Renault en Europe :**
Renault Retail Group a vendu, en 2008, 473 000 véhicules (282 000 véhicules neufs – 191 000 véhicules d'occasion).
- **Un groupe de distribution solide :**
Renault Retail Group réalisait 8 026 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2008
- **Un groupe international :**
Renault Retail Group est présent dans 12 pays en Europe : Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France, Italie, Luxembourg, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume Uni, Suisse.

A propos de Help-Line

SSII de 1250 personnes, créée en 1994 au sein du groupe NEURONES, 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

Renault Retail Group
Service de presse Renault
Valérian David
0176846469
Valerian.david@renault.com