



Information Presse

Help-Line au service du Ministère de l'Education Nationale pour la 3^{ème} année consécutive

***Le spécialiste du service desk assure la mise en place
du service téléphonique « Aide Handicap Ecole »***

Nanterre, le 15 septembre 2009 – Point d'entrée unique pour tous les parents d'élèves handicapés, le service « Aide Handicap Ecole » du Ministère de l'Education Nationale est particulièrement important et son bon fonctionnement primordial.

Après deux ans de collaboration réussie avec Help-Line, le leader français du service desk s'est à nouveau vu confier la mise en place de ce service d'information téléphonique.

En place depuis le 24 août, de 8h à 18h (0 810 55 55 00), il permet de répondre aux demandes des familles qui souhaitent scolariser leurs enfants souffrant de handicaps, de les aider et de simplifier leurs démarches.

Ce sont ainsi près de 2500 appels qui ont été gérés par Help-Line et les équipes du Ministère en 2008.

Depuis sa création il y a deux ans, ce service a permis d'augmenter significativement le nombre d'enfants handicapés accueillis à l'école, avec, en 2007, une progression de 4,5% des effectifs par rapport à 2006. En 2008, cette progression s'est à nouveau renforcée avec +8,5% d'augmentation des effectifs par rapport à l'année précédente.

Help-Line assure la mise en place de l'ensemble de l'architecture du service, qui intègre :

- la définition et la validation des procédures de traitement,
- le paramétrage de l'outil permettant le suivi des dossiers complexes,
- la formation des télé-conseillers Help-Line pour le service de premier niveau,
- l'installation des infrastructures techniques et téléphoniques.

Cette année, afin d'améliorer et de fluidifier davantage la gestion des appels, Help-Line a proposé et instauré un protocole de parole et des scripts téléphoniques précis, permettant une meilleure qualification des demandes, ainsi qu'un traitement plus rapide.

L'équipe opérationnelle pour ce service se compose de télé-conseillers Help-Line qui assurent le service de niveau 1 : accueil, identification & qualification de la demande. Le niveau 2 est ensuite géré par 13 personnes du Ministère.

Help-Line apportera son expertise du service desk à l'équipe du Ministère jusqu'au 23 octobre, période qui recueille le plus grand nombre d'appels, compte tenu de la rentrée scolaire.

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 : Ministère de l'Education Nationale, 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 / Lucie Audren

fredg@fgcom.fr / luciea@fgcom.fr

Tél. : 01 41 18 85 55

Société :

HELP-LINE

Ludivine SALERNO

lsalerno@helpline.fr

Tél. : 01 41 37 18 88