



Mars 2016





## HELPLINE, **facilitateur** des usages du numérique en entreprise

*« ... Libérer tout le **potentiel**  
des Systèmes d'Information  
et apporter de la **valeur**  
aux directions métiers ... »*

# 3 composantes clé

## Performance Succès Équilibre



### PEOPLE

Offrir à l'utilisateur une expérience personnalisée et efficiente



### DIGITAL

Choisir, mettre en place et opérer les meilleures solutions technologiques



### BUSINESS

Dynamiser les processus métier en apportant une valeur concurrentielle décisive

A glowing lightbulb is the central focus of the image. The bulb is illuminated from within, casting a warm, golden light. The background is a soft, out-of-focus blue and white. A semi-transparent blue rectangular box is overlaid on the lower-left portion of the bulb, containing three lines of white text. The text is in a bold, sans-serif font and lists three values: 'ÉQUILIBRE', 'TÉNACITÉ', and 'ADAPTABILITÉ'.

**ÉQUILIBRE**  
**TÉNACITÉ**  
**ADAPTABILITÉ**

# Piliers de la réussite



Ressources humaines



Gestion de la connaissance



Qualité de service



Amélioration continue



Innovation



# HELPLINE en faits et chiffres



**22** ans d'existence

**200** clients fidèles

**7** implantations

**50%** de clients issus du CAC40

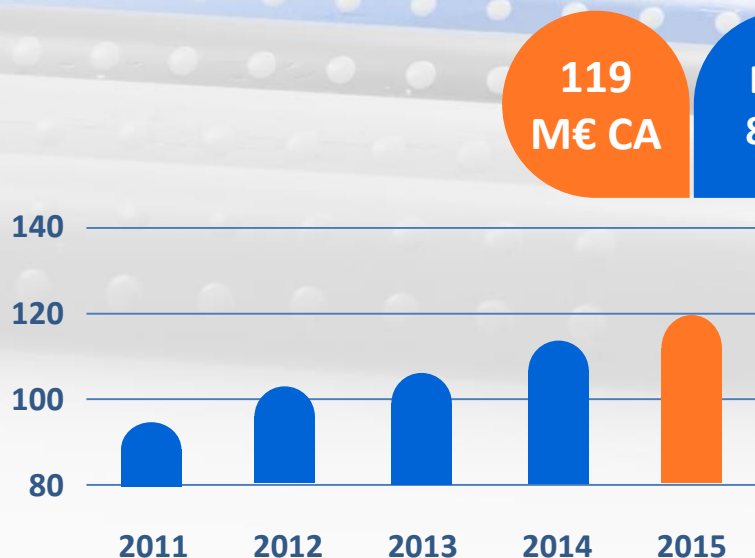


**27 500** heures de formation

**2 500** collaborateurs

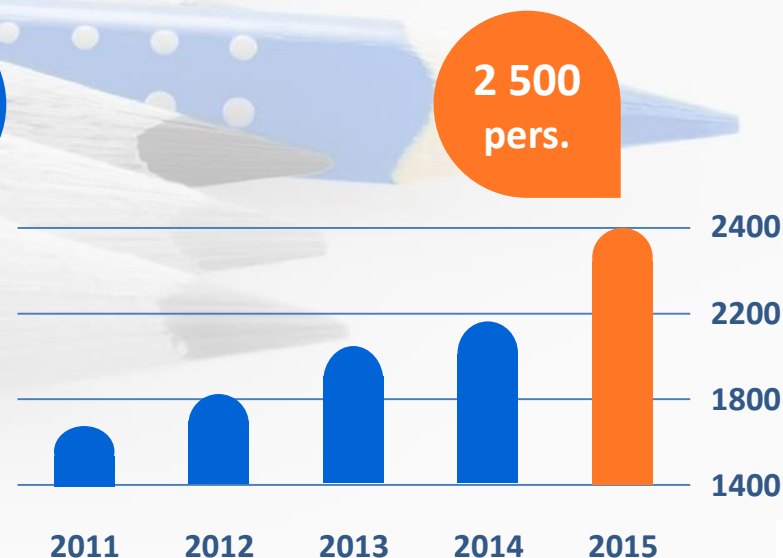
**900** certifications

**1** institut de formation intégré



**119**  
M€ CA

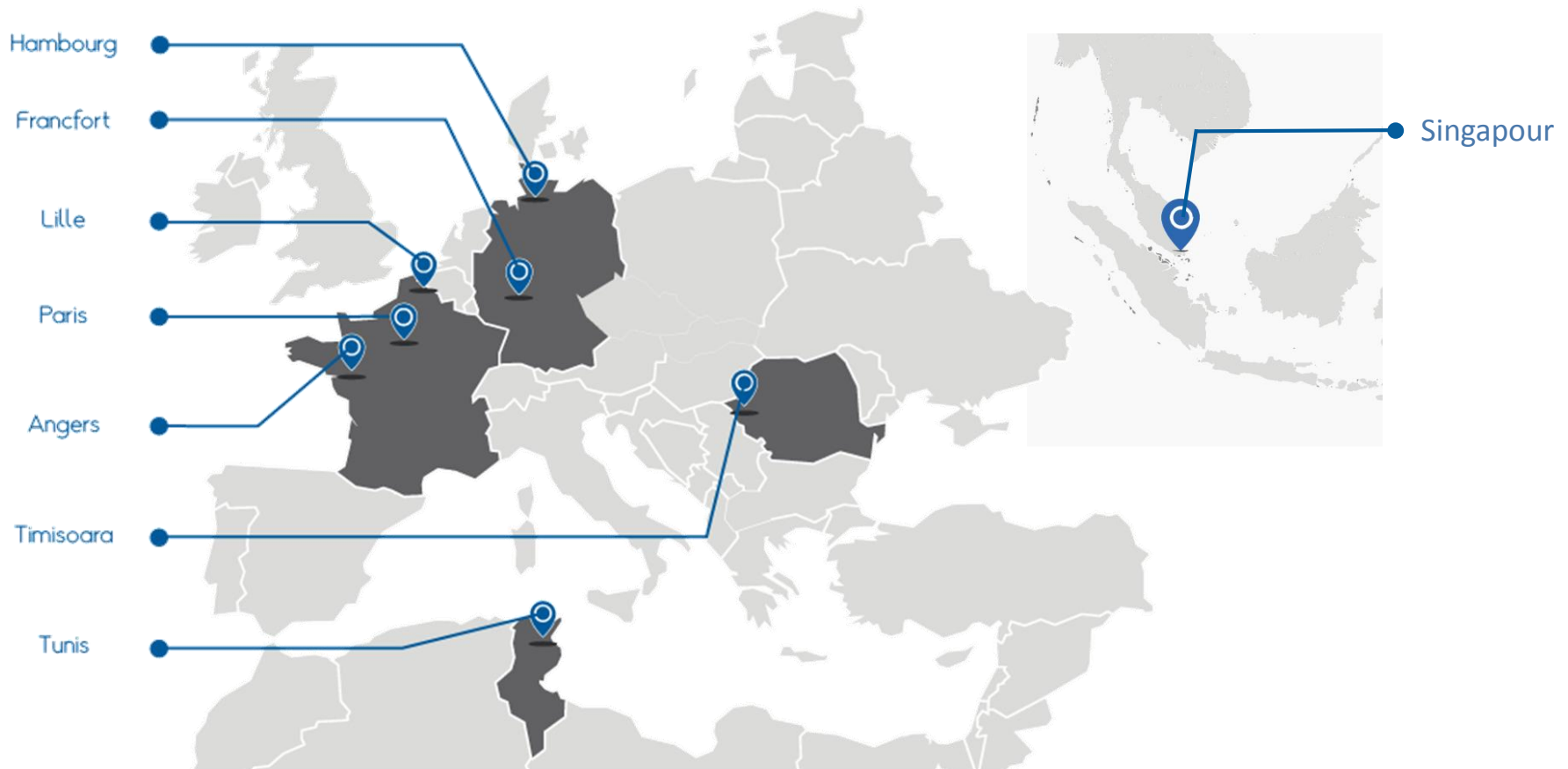
**EBIT**  
8,1%



# Implantations en Europe et dans le monde



24/7/365





« ... Nous sommes en mesure de vous servir en propre quelle que soit votre localisation en France ... »





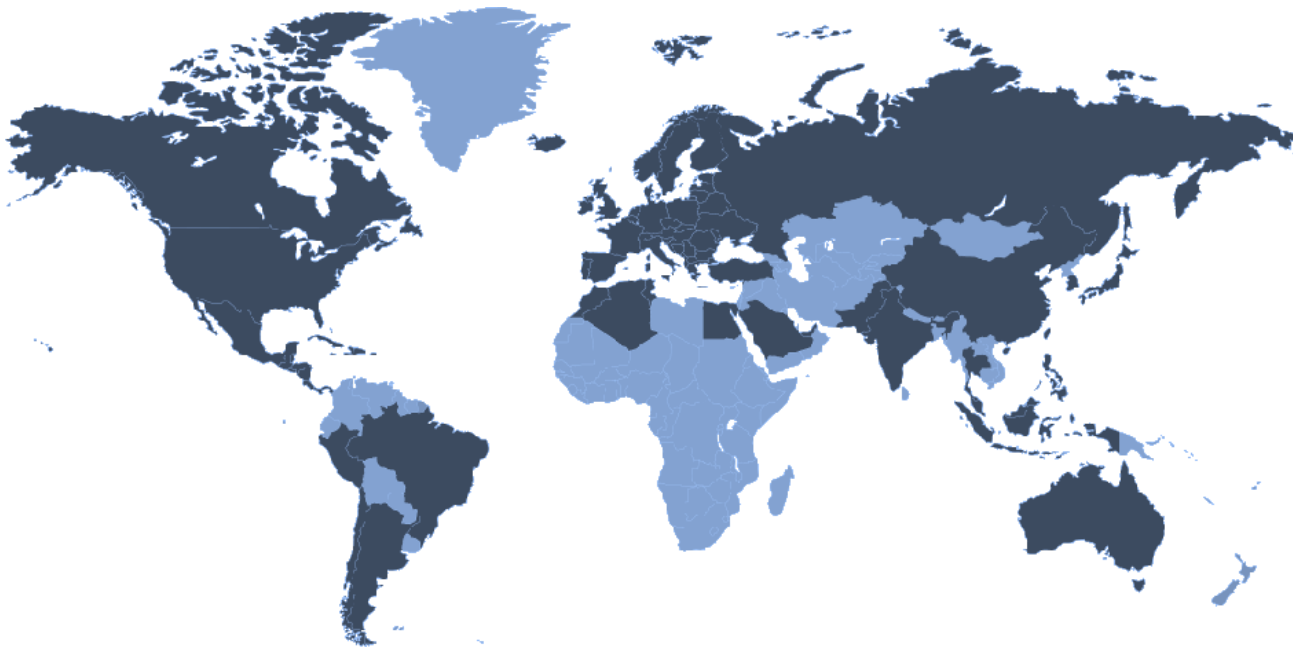
# Partenariats monde

**25** languages spoken

**50** countries

**20,000** employees

**€2.7b** turnover

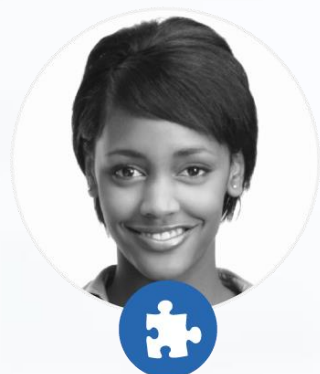


HELPLINE

GLOBAL

ALLIANCE

# L'humain au cœur de nos préoccupations



## Intégration

- CDI
- Parcours défini
- Accompagnement
- Equipe



## Collaboration

- Travail en équipe
- Management de proximité
- Entraide
- Responsabilisation progressive



## Formation

- Plan individuel de formation
- Institut HELPLINE



## Motivation

- Progression
- Suivi individuel
- Incentive
- Croissance et dynamisme



## Evolution

- Entretien de carrière
- Filières métier
- Comité carrière

SAPHIR®





## USER EXPERIENCE MANAGEMENT

« Accompagner et soutenir l'utilisateur, lui procurer une expérience optimum de son environnement numérique de travail »

- ▶ Infogérance utilisateur
- ▶ Centres d'excellence opérationnelle et Service Desk
- ▶ IT Operation Analytics

### Service Desk

Assistance « User Centric » : accueil omni-canal des sollicitations, coordination et résolution

### IT Corner & Digital Corner

Porter l'image de la DSI auprès des utilisateurs : dépannage, accompagnement et démonstrations

### Mobile Digital User

Prendre en compte le poste de travail dans sa globalité: nomades, multidevice, multi-OS

### Asset Lifecycle Management

Gérer le cycle de vie du device de bout en bout, fourniture, logistique, inventaire, outillage, télé-gestion

### Self Service

Développer l'autonomie de l'utilisateur, capitaliser la connaissance, optimiser la chaîne de soutien

### Information System Performance

Mesurer le perçu des bénéficiaires du service, analyser les tendances, proposer et agir

# Quelques références

**2013**

*Caisse d'Epargne*  
*Socotec*  
*DIM DBA*  
*BNP Leasing Solution*  
*Accor Le Club*  
*KPMG*  
*LMVH Perfumes & Cosmetics*  
*Amundi*  
*Société Générale*  
*Groupama*  
*Euler France*  
....

**2014**

*Caagis*  
*St Gobain Central Europe*  
*Nyse*  
*Euler Allemagne*  
*CA Consumer Finance*  
*Eramet*  
*Française des Jeux*  
*Bricodépôt*  
*AXA Investment Managers*  
*Caisse des Dépôts et*  
*Consignation*  
*TF1*  
....

**2015**

*BNP Real Estate*  
*Rexel*  
*Decathlon*  
*Keolis*  
*Groupe Avril*  
*LCL Agences*  
*Gide Loyrette Nouel*  
*CACIB*  
*BNP Investment Partner*  
....

# Pourquoi HELPLINE ?



## PEOPLE

92% CDI

100%  
incentivés

<10% turn  
over



## DIGITAL

HTS Suite

Omnicanal

Innovation



## BUSINESS

97%  
renouvellement  
de contrat

18% de  
croissance en  
2015