



INFORMATION PRESSE

HELP-LINE annonce l'ouverture de son second centre de support à Ivry-sur-Seine

Nanterre, le 22 juin 2000 : la société Help-Line, spécialisée dans les métiers du Help Desk, annonce l'ouverture de son nouveau plateau situé à Ivry sur Seine en banlieue parisienne. 18 collaborateurs participent déjà au développement de ce site qui vient compléter l'offre complète de Help Desk (sur le site client ou sur le centre de support technique) proposée par HELP-LINE sur le site de Nanterre.

« L'ouverture de ce nouveau plateau reflète parfaitement la croissance exceptionnelle que nous avons connu en 1999. Le plateau d'Ivry va ainsi nous permettre de développer notre clientèle et de lui proposer un service de haute qualité intégrant de nouvelles technologies » explique Laurent DURAND, Responsable du plateau de Ivry.

« Aujourd'hui HELP-LINE c'est 300 personnes et demain un peu plus de 450, c'est pourquoi l'ouverture d'un nouveau plateau devenait indispensable », explique Jean-François HALLOUËT, Président Directeur Général de HELP-LINE. *« Ce nouveau plateau est d'ors et déjà équipé des dernières technologies de pointe pour nous permettre de répondre à la demande de nos clients mais aussi de développer notre offre liée à Internet (Web Call Center) »* ajoute Jean-François HALLOUËT.

Help-Line en bref :

Help-Line, créée par Jean-François HALLOUËT, innove dès 1994 en investissant dans l'ensemble des technologies des centres d'appels à forte valeur ajoutée, afin de proposer des solutions personnalisées aux grandes entreprises (help desk, support forces de vente, centre de contacts client). Help-Line a réalisé un chiffre d'affaires de 72,5 MF en 1999 pour un effectif moyen de 192 personnes. Après une analyse précise des besoins, Help-Line assure tout ou partie de la fonction d'assistance pour les clients internes ou externes, sur le site de l'entreprise ou sur l'un des centres de support de Help-Line, prenant en compte tous les aspects organisation, outils et humains de ces projets.

Help-Line gère et pilote le centre de support de plus de 200 grandes entreprises, représentant un total de 500 000 utilisateurs.

Quelques références : ACCOR (Support technique applicatif métier 24h/24), BOSCH (Organisation & pilotage sur site d'un Help Desk de 6 techniciens), EDITIONS LAMY (Organisation et exploitation du service clients, 6 agents d'accueil et 3 technicien, 1 superviseur), SAINT GOBAIN (Audit, Réorganisation d'un Help Desk mixte de 8 techniciens, 1 superviseur, pilotage du service), TOSHIBA (Organisation & pilotage du support clients ; 16 techniciens niveau 1 & 2, 4 agents d'accueil, sur site encadrés par un manager), TOTAL (Réorganisation d'un Help Desk, pilotage d'un service sur site de 6 techniciens).