



INFORMATION PRESSE

## **HELP-LINE renforce le suivi de ses collaborateurs avec une entité dédiée à cette mission : l'ERM**

Nanterre, le 05 juillet 2000 : La société Help-Line, une des références en matière de Help Desk et de Centres de contact Clients (200 grandes entreprises clientes, 300 collaborateurs, 2 plates-formes mutualisées de traitement d'appels), applique depuis plusieurs semaines le bien-fondé du CRM (Customer Relationship Management ou Gestion de la Relation Client) auprès de ses propres collaborateurs, en créant un service entièrement dédié "ERM" (Employee Relationship Management).

### **Un objectif simple : fidéliser ses collaborateurs**

Dans un métier où les ressources humaines représentent plus de 50 % de la connaissance et de la qualité du service rendu, la fidélisation des clients passent également par la fidélisation des collaborateurs avec un suivi rapproché et surtout personnalisé. «En effet, tout contribue à rendre, aujourd'hui, un collaborateur infidèle à son entreprise : la difficulté du métier, l'explosion de l'informatique et du marché de l'assistance, la surenchère des salaires » commente Président Directeur Général de HELP-LINE. « Avec plus de 300 collaborateurs, nous nous devons d'avoir une organisation à l'écoute des équipes, disponible et force de propositions d'évolution pour chacun d'entre eux ».

### **Un projet d'entreprise**

Chez HELP-LINE, ce concept ERM permet de cumuler l'évolution et la carrière des collaborateurs avec un management rapproché, la gestion des compétences (la bonne ressource à la bonne mission), les planning de formations et des remplacements, avec un point de contact unique. « *Comme tout projet de CRM, la réussite de notre ERM s'appuie sur le bon outil, avec les bons procédés et évidemment une mise à jour quotidienne de l'information suivie par des hommes* » conclut Jean François HALLOUËT. « *Cette organisation n'a pas pour vocation de tout faire : les managers, la force de vente, les services administratifs continuent à être des acteurs majeurs dans le suivi quotidien, mais l'ERM est devenu le portail de nos collaborateurs* ».

### HELP-LINE en bref :

HELP-LINE, créée par Jean-François HALLOUËT, innove dès 1994 en investissant dans l'ensemble des technologies des centres de contacts à forte valeur ajoutée, afin de proposer des solutions

personnalisées aux grandes entreprises. 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 ; 18 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).