



INFORMATION PRESSE

Rubriques : entreprises, SSII

Help-Line, leader français du help desk fête ses 10 ans

Nanterre, le 22 novembre 2004. **Créée en 1994 au sein du groupe Neurones, HELP-LINE, entité dédiée au help desk, fête cette année ses 10 ans d'existence. Signes de sa réussite, ses références clients prestigieuses, plus de 450 collaborateurs et son chiffre d'affaires en 2003 de 25,6 M€ démontrent la pertinence de la vision d'origine. HELP-LINE est aujourd'hui un acteur majeur et reconnu de l'infogérance de support utilisateur.**

10 ans d'expérience dans le service et le conseil aux utilisateurs

HELP-LINE a été créée en 1994, au sein du groupe Neurones, par Jean François Hallouët sur la conviction qu'il manquait des services professionnels d'assistance aux utilisateurs de l'informatique.

Le challenge était alors de promouvoir et développer le service de help desk, en mode dédié ou mutualisé, auprès des entreprises .

HELP-LINE a démarré sur des activités de hot-line et de support technique. La société s'est ensuite adaptée aux évolutions des besoins des entreprises et a progressivement élargi son champ de compétences en proposant une offre de services avec davantage de valeur ajoutée.

Le métier de HELP-LINE : accompagner les utilisateurs pour simplifier l'usage des services informatiques

Dans les années 2000, Help-Line fait le choix de prendre le virage de l'infogérance des services d'assistance au-delà du help-desk.

L'expertise de HELP-LINE dans les services de help desk est complétée par une maîtrise globale de l'ensemble des métiers liés à l'assistance utilisateur, tels le support de proximité et la gestion du poste de travail, ou encore le support d'applicatifs métier.

En parallèle, HELP-LINE décide d'ouvrir un département dédié au conseil en intégration. En apportant cette dimension de conseil, HELP-LINE se positionne comme une SSII spécialisée dans les problématiques de support et de gestion des infrastructures.

La pertinence de l'offre de conseil et d'intégration de HELP-LINE se trouve renforcée par son expertise métier d'exploitant de help desk.

Aujourd'hui, son activité se répartit autour de 4 axes :

- le help desk,
- l'assistance technique,
- l'infogérance,
- le conseil et l'intégration.

HELP DESK ?INFOGERANCE ?CONSEIL

HELP-LINE - 171, avenue Georges Clemenceau - 92024 Nanterre Cedex
Tél. : +33 (0)1 41 37 70 00 - Fax : +33 (0)1 41 37 70 01 – email : investisseurs@neurones.net - www.helpline.fr
SAS au Capital de 400 000 € - R.C.S. NANTERRE B 398 300 061 - Code TVA FR 69398300061 - Siret 398 300 06100023 – APE 721Z

Dans une volonté d'adaptation aux besoins des entreprises, HELP-LINE s'ouvre maintenant vers des perspectives internationales en s'associant avec des partenaires européens et en offrant à ses clients un support multilingue.

Le succès de l'offre illustre la pertinence de la vision

Au cours de ces 10 ans, HELP-LINE a progressivement pris de l'ampleur. La société compte aujourd'hui 450 collaborateurs, dont 400 techniciens, ingénieurs support et managers et 30 chefs de projets spécialisés. Avec ses 2 centres de support accueillant 200 positions de Help-Desk et une capacité de traitement de 150.000 appels par mois, HELP-LINE se positionne comme le leader français du help desk.

Les résultats financiers, constamment positifs, attestent de la solidité de la structure développée depuis 10 ans. En 2003, HELP-LINE a réalisé un chiffre d'affaires de 25,6 M€ et un résultat net de 1,5 M€

Une enquête de satisfaction menée auprès de 200 clients en février et mars 2004 révèle que 95% des clients se déclarent « satisfaits ou très satisfaits de la capacité de HELP-LINE à comprendre leurs besoins et à s'engager pour les satisfaire. »

Selon Bernard Lewis Directeur Général de HELP-LINE, la société jouit d'un positionnement unique de « véritable spécialiste des services aux utilisateurs de l'informatique ».

Il conclut : « La satisfaction affichée de nos clients est aussi la preuve que notre vision initiale du métier de help desk a su s'imposer et que l'offre de HELP-LINE est cohérente avec le marché ! ».

Une expertise reconnue

L'engagement auprès de ses clients, sa capacité à apporter des solutions adaptées et évolutives, ajoutés à une politique de recrutement et d'investissement dans la formation de son personnel sont des caractéristiques qui ont permis à HELP-LINE de se distinguer et de s'imposer comme une valeur sûre auprès des entreprises.

En effet, plus de 150 sociétés, dont 20 sociétés du CAC 40, ont confié à HELP-LINE leurs services de support..

A propos de HELP-LINE

Leader français du help-desk, HELP-LINE est une SSII de 450 personnes créée en 1994 au sein du groupe NEURONES. Depuis sa création, HELP-LINE s'est spécialisée dans l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information et propose une offre complète de support au poste de travail. Parallèlement à son activité d'infogérance de help-desk, HELP-LINE a développé des activités de conseil et d'intégration sur les solutions de gestion d'infrastructure et d'assistance utilisateur.

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 150 sociétés (dont 20 cotées au CAC 40) et administrations font confiance à HELP-LINE, parmi lesquelles : Veolia Environnement, CALYON, L'Oréal, Microsoft, Saint-Gobain.

Pour plus d'informations sur HELP-LINE consultez son site Web : www.helpline.fr

Contacts Presse :

Relations Presse :

Florence Gillier Communication

Nathalie Solimena : nathalies@fgcom.fr

Violaine Danet : violained@fgcom.fr

Tél. : 01 41 18 85 55

Société :

HELP-LINE

Anne Collet : acollet@helpline.fr

Tél. : 01 41 37 74 93

HELP DESK ? INFOGERANCE ? CONSEIL

HELP-LINE - 171, avenue Georges Clemenceau - 92024 Nanterre Cedex
Tél. : +33 (0)1 41 37 70 00 - Fax : +33 (0)1 41 37 70 01 - email : investisseurs@neurones.net - www.helpline.fr
SAS au Capital de 400 000 € - R.C.S. NANTERRE B 398 300 061 - Code TVA FR 69398300061 - Siret 398 300 06100023 - APE 721Z