

HELPLINE annonce avoir été sélectionné par *emeis* pour l'externalisation de son support utilisateur

Le groupe spécialisé dans l'accompagnement des personnes fragilisées a entièrement revu le support applicatif métier et RH pour ses 360 établissements répartis sur le territoire français. En l'espace de seulement un mois, le taux de satisfaction a bondi à 94%.

Nanterre, le 3 février 2025 – HELPLINE, leader européen de l'expérience utilisateur en entreprise, annonce avoir été sélectionné par *emeis* pour son support utilisateur.

Un système d'information au service des équipes, des résidents et des patients

emeis se mobilise pour aider les personnes en état de fragilité à travers ses activités de cliniques de santé mentale, cliniques de soins médicaux et de réadaptation, maisons de retraite, services à domicile et résidences services. Chaque année, le groupe soigne et accompagne près de 300 000 patients et résidents grâce à un réseau de plus de 1000 établissements – dont 360 en France – et pas moins de 78 000 experts et professionnels de la santé et de l'accompagnement.

Pour la gestion des processus métier et des tâches administratives liées aux ressources humaines (recrutements, contrats de travail, etc.) et aux résidents et patients (parcours au sein des établissements, etc.), *emeis* s'appuie sur un ensemble de solutions dédiées. Afin d'assurer la meilleure qualité de service et une parfaite disponibilité de son système d'information, *emeis* a choisi d'externaliser son support utilisateur.

Remodeler le support des applications stratégiques

*« Nous souhaitons un partenaire expérimenté et de confiance pour revoir entièrement notre support applicatif. Nous avons retenu la proposition HELPLINE dès l'été 2023, celle-ci correspondant à l'ensemble de nos attentes. En effet, au-delà du savoir-faire HELPLINE en matière de support et d'assistance utilisateur, *emeis* a été convaincu par son expertise liée à la capitalisation et au transfert du savoir. HELPLINE a visité nos établissements pour comprendre nos applications. La méthodologie de l'équipe dédiée et sa capacité à s'approprier nos outils nous a pleinement convaincu. Cette expertise a joué un rôle déterminant dans le succès de la refonte de notre support »,* explique Cédric Thomas Directeur de la DSI du Groupe *emeis*.

emeis se félicite également de la grande stabilité de l'équipe HELPLINE, identique depuis le début du partenariat et qui apporte une qualité de service constante, avec des consultants de confiance qui ont une très bonne connaissance de leur client.

94% de taux de satisfaction des utilisateurs

Mis en production en janvier 2024, le nouveau support utilisateur a très vite produit des résultats Prometteurs.



Avec une moyenne de 7500 appels entrants par mois, le Service desk affiche un taux de décroché de 95% et inférieur à trente secondes. Pour les appels qui ne peuvent pas être pris immédiatement, une replanification est proposée automatiquement. Une qualité de service particulièrement appréciée des utilisateurs qui bénéficient d'une écoute, d'une réactivité et d'une capacité à résoudre les problèmes sans précédent.

« Dès le premier mois, nous avons atteint un taux de satisfaction de 94%. Près d'un quart des utilisateurs répondent à nos enquêtes de satisfaction, ce qui représente un taux largement supérieur aux moyennes habituellement constatées. HELPLINE a transformé notre support utilisateur avec une efficacité qui a dépassé nos attentes. C'est un partenaire de confiance avec qui nous allons continuer d'étendre notre collaboration pour améliorer encore davantage la qualité de service offerte à nos utilisateurs », conclut Cédric Thomas.

[À propos de HELPLINE](#)

Leader européen de l'expérience utilisateur en entreprise, HELPLINE est acteur de la réussite de ses clients en facilitant l'usage du numérique auprès de l'ensemble des collaborateurs. Présent en Europe avec 17 implantations, HELPLINE compte plus de 3600 collaborateurs au service de plus de 200 clients parmi lesquels 50% des entreprises du CAC 40. Elle affiche un CA de 231 M€ en 2023.
www.helpline.fr

Contact Presse : QUATRIEME JOUR

Antoine BILLON – abillon@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 51

Christelle ROBIN-VELUT – crobinvelut@quatriemejour.fr - 01 42 23 44 72