

HELPLINE franchit une nouvelle étape majeure en s'implantant en Inde et au Mexique

Nanterre, le 29 avril 2025 – HELPLINE, leader européen de l'expérience utilisateur, annonce l'ouverture de deux nouveaux centres de services à l'international : l'un à Bangalore (Inde) et l'autre à Mexico (Mexique). Cette double implantation marque une étape clé dans la stratégie de développement de l'entreprise, qui étend désormais son empreinte au-delà de l'Europe, sur deux nouveaux continents selon le modèle « follow the sun ».

Alors que le groupe continue de consolider sa présence en Europe et au Maghreb via sa marque Everience (Italie, Benelux, Roumanie, Allemagne, Tunisie), HELPLINE se déploie aujourd'hui en Asie et en Amérique afin de répondre aux besoins croissants de ses clients internationaux et les accompagner au plus près de leurs marchés.

Une expansion internationale fidèle au modèle d'expertise de HELPLINE

Comptant déjà 40 collaborateurs, le centre de services de Bangalore a pour mission d'accompagner les clients européens en langue anglaise, tout en leur offrant un point d'ancrage stratégique sur la plaque Asie, notamment dans un contexte économique indien particulièrement dynamique.

Le centre mexicain, basé à proximité de Mexico, regroupe une équipe de 15 collaborateurs dédiés aux besoins des clients sur le continent américain, en anglais, en espagnol et en portugais.

À travers ces deux nouvelles implantations internationales, HELPLINE reste fidèle à son positionnement fondé sur l'expertise technique, la connaissance métier et la valeur ajoutée. À l'image des autres centres du groupe, les équipes indiennes et mexicaines sont spécialisées dans le support utilisateur de niveau 1 et 2, en particulier sur les applications métiers critiques.

Innovation continue et support de pointe

HELPLINE déploie au Mexique et en Inde la même infrastructure technologique, les mêmes outils et processus qualité que pour tous ses centres de service, avec notamment l'intégration de la plateforme Genesys de dernière génération qui garantit une qualité de service homogène et maîtrisée à l'échelle mondiale.

À l'heure où l'intelligence artificielle transforme les standards du support, HELPLINE réaffirme ainsi sa vocation en combinant expertise humaine pointue et technologies pour un support à haute valeur ajoutée.

« Avec l'ouverture simultanée de nos centres de services à Bangalore et au Mexique, HELPLINE franchit une étape stratégique majeure avec plus de 3800 collaborateurs dans le monde dédiés au support et l'assistance à valeur ajoutée. C'est un signal fort pour nos clients, que nous pouvons désormais accompagner sur les trois grandes zones géographiques du globe. L'Inde, en particulier, offre un écosystème économique très stimulant pour nos ambitions et celles de nos clients. Cette expansion s'inscrit dans notre volonté d'être un partenaire expert, pérenne et de confiance, à l'échelle internationale », commente **Bernard LEWIS, Président du groupe HELPLINE.**



[À propos d'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 18 implantations, HELPLINE compte plus de 3800 collaborateurs au service de plus de 200 clients parmi lesquels 50% des entreprises du CAC 40. Elle affiche un CA de 242 M€ en 2024.

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