

HELPLINE poursuit sa croissance et aborde 2025 sous le signe de l'internationalisation

Le leader européen de l'expérience utilisateur en entreprise a enregistré une croissance robuste sur l'année 2024, soutenue par une forte dynamique de développement et d'innovation. Le groupe va continuer d'accélérer en 2025 en poursuivant notamment l'extension de sa présence à l'international, au-delà des frontières européennes.

Nanterre, le 27 janvier 2025 – HELPLINE, leader européen de l'expérience utilisateur en entreprise, présente son bilan 2024 et ses perspectives de croissance pour l'année 2025.

Innovation et diversification, les deux cylindres du moteur de croissance de HELPLINE

2024 a été pour HELPLINE le marqueur du **virage de l'IA**. Tout d'abord avec le succès de son premier événement dédié à l'IA générative et à ses multiples applications dans les domaines du support utilisateur, du Knowledge Management et de l'expérience collaborateur : près de 120 clients réunis pour l'occasion et un vif enthousiasme devant les nombreux cas d'application présentés conjointement par les experts HELPLINE et les entreprises intervenantes.

Cette entrée de plain-pied dans l'IA s'est également concrétisée au sein de l'offre HELPLINE, avec l'intégration de la solution SightCall VISION. À travers cette technologie, HELPLINE utilise l'IA pour réduire la durée de chaque interaction avec le support, grâce au pré-traitement intelligent et automatisé des informations clés liées à l'équipement informatique concerné par un incident.

L'accompagnement des clients vers une **utilisation plus responsable de l'IT** est un autre axe de développement stratégique du groupe. HELPLINE a notamment lancé en 2024 l'offre Green IT, afin de répondre à la demande croissante des entreprises pour réduire les émissions carbone et les coûts de leurs infrastructures informatiques. Green IT est un ensemble de services destinés à augmenter la durée du cycle de vie des équipements IT. En s'adaptant aux spécificités et aux besoins de chaque client, HELPLINE permet ainsi aux entreprises d'intégrer 20 à 30% de postes reconditionnés au sein de leur parc informatique, et donc de réduire d'autant le renouvellement de produits neufs.

Enfin, HELPLINE poursuit sa stratégie de diversification en termes d'offre de services, avec **l'intégration de nouveaux métiers** dans des domaines tels que la supervision, l'administration système et réseau ou la gestion de parc informatique. Cette démarche repose à la fois sur la création de nouvelles business unités et sur des opérations de croissance externe. HELPLINE a notamment annoncé en juillet 2024 l'acquisition de Reflexe MS, qui est venu compléter le cœur de métier de HELPLINE par l'apport de compétences dans trois domaines clés (gestion de projet, field services et logistique).



« En 2025 nous allons poursuivre la diversification de nos expertises. Notre objectif est de devenir un acteur incontournable sur les quatre préoccupations majeures de nos clients : le Cloud, l'IA, la Cybersécurité et la Data. » déclare **Jérôme LEHMANN**, Directeur général de HELPLINE.

Signature et renouvellement de contrats majeurs

L'année 2024 a vu la signature de contrats avec de nouveaux clients prestigieux issus de secteurs variés (industrie agroalimentaire, grande distribution, transport maritime, hébergement médicalisé et spiritueux). Elle a également été témoin de nombreux renouvellements avec des clients historiques de l'entreprise.

Cette dynamique a été soutenue par plus de 750 recrutements en 2024, dont une grande partie au sein des centres de service HELPLINE implantés en région.

Extension de la présence à l'international

Acteur européen historique, HELPLINE est engagé depuis plusieurs années dans une stratégie de développement international. Une étape supplémentaire a été franchie en 2024 avec l'ouverture d'une filiale au Luxembourg, complétant une présence déjà établie en Roumanie, Allemagne, Tunisie, Italie et Belgique.

« 2025 va être pour HELPLINE une année clé en termes de développement à l'international. Nous allons en effet accélérer notre développement au-delà des frontières européennes pour nous implanter sur de nouveaux continents », commente **Jérôme LEHMANN**, Directeur général de HELPLINE.

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